

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS EN EL
MUNICIPIO DE EL HATILLO ESTADO MIRANDA.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,
Desarrollo y Gestión de Proyectos presentado por:
Mata Morales, Omar Alexis, CI V- 25.218.981**

Asesorado por:

Sarache Oliveros, Xarifa Margarita

Bastidas Ramírez, Gustavo Enrique

Seminario de Trabajo Especial de Grado III

Caracas, Julio de 2021

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS EN EL
MUNICIPIO DE EL HATILLO ESTADO MIRANDA.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,
Desarrollo y Gestión de Proyectos presentado por:
Mata Morales, Omar Alexis, CI V- 25.218.981**

Asesorado por:

Sarache Oliveros, Xarifa Margarita

Bastidas Ramírez, Gustavo Enrique

Seminario de Trabajo Especial de Grado III

Caracas, Julio de 2021

ACTA DE APROBACION DEL TEG

RIF: J-30647247-9



Comité de Estudios de Postgrado Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Quienes suscriben, profesores evaluadores nombrados por la Coordinación de la Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos de la Universidad Monteávila, para evaluar el Trabajo Especial de Grado titulado: **"DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS EN EL MUNICIPIO DE EL HATILLO ESTADO MIRANDA."**, presentado por el ciudadano: **Omar Alexis Mata Morales**, cédula de identidad N° **25.218.981**, para optar al título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, dejan constancia de lo siguiente:

1. Su presentación se realizó, previa convocatoria, en los lapsos establecidos por el Comité de Estudios de Postgrado, el día **07 de Julio de 2021** de forma virtual según las herramientas tecnológicas destinadas para este fin por la universidad.
2. La presentación consistió en un resumen oral del Trabajo Especial de Grado por parte de su autor, en los lapsos señalados al efecto por el Comité de Estudios de Postgrado; seguido de una discusión de su contenido, a partir de las preguntas y observaciones formuladas por los profesores evaluadores, una vez finalizada la exposición.
3. Concluida la presentación del citado trabajo los profesores decidieron otorgar la calificación de Aprobado "A" por considerar que reúne todos los requisitos formales y de fondo exigidos para un Trabajo Especial de Grado, sin que ello signifique solidaridad con las ideas y conclusiones expuestas.

En Caracas, el día **07 de Julio de 2021**.

Prof. Gustavo E. Bastidas Ramírez
C. I. 13.716.421



Prof. Marcella S. Prince Machado
C.I. 5.003.329

DEDICATORIA

Al concluir una nueva etapa de mi formación profesional, dedico todo el esfuerzo reflejado en este trabajo especial de grado en primer lugar a Dios, porque sin el nada es posible, es el que ha guiado mis pasos durante toda mi vida, quien a pesar de todas las circunstancias aún en los momentos más difíciles, me ha dado las fuerzas y el valor para continuar.

A mi madre y padre, quienes son mi pilar fundamental y mis motivos para aprender cada día más, sus sabios consejos han sido una guía, brindándome su apoyo incondicional para aquellos momentos buenos y malos cultivándonos buenos modales y dándome las pautas para enfrentarme a cada circunstancia que se presentan día a día.

Finalmente, a mis hermanas, quienes son mi ejemplo a seguir y a pesar de la distancia, hacen mis días diferentes y extraordinarios, su apoyo constante me demostraron que siempre podré contar con ellas.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le doy las gracias a Dios Todopoderoso por regalarme la vida, por iluminarme y darme la voluntad de seguir luchando sin decaer en el camino, permitiendo tener la confianza y la persistencia necesarias para luchar en este mundo y hoy en día estar culminando esta etapa de la vida.

A la Junta Directiva del Colegio Los Arcos, al Arq. Gustavo Wills Isava y el Ing. Luis Eduardo Prieto por la confianza brindada y el apoyo para seguir creciendo profesionalmente.

Mi agradecimiento para la Universidad Monteávila, por abrirme sus puertas y permitirme ser parte de sus aulas para formarme como profesional y dejando una huella impregnada dentro de mi ser.

Agradezco también de una manera muy especial a mi asesora Sarache Xarifa, por brindarme su asesoría y colaboración por la corrección de mi trabajo de grado y desde el principio brindó su apoyo y conocimientos para la realización de esta investigación.

A todos los profesores de la Universidad Monteávila, quienes fueron los responsables de formar nuestros conocimientos académicos.

En último lugar, a todas aquellas personas, que aún y cuando no fueron nombradas colaboraron de alguna manera en alcanzar este objetivo.

CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORÍA

Caracas, 02 de Julio de 2021

Señores
Universidad Monteávila
Comité de Estudios de Postgrado
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Por medio de la presente informo que hemos revisado el borrador final del proyecto de Trabajo Especial de Grado de la ciudadana **Omar Alexis Mata Morales**, cédula de identidad N° **25.218.981**, cuyo título tentativo es: **"DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS EN EL MUNICIPIO DE EL HATILLO ESTADO MIRANDA."**, el cual cumple con los requisitos vigentes de ésta casa de estudios para asignarles jurado y su respectiva presentación.

A los 02 días del mes de Julio de 2021.



Prof. Gustavo Bastidas

C. I. 13.716.421

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS EN EL
MUNICIPIO DE EL HATILLO ESTADO MIRANDA.**

Asesores:

Sarache Oliveros, Xarifa Margarita
Bastidas Ramírez, Gustavo Enrique

Autor:

Omar A. Mata M.: V- 25.218.981

Año: 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación proviene del crecimiento en los últimos años de pequeñas y medianas empresas dentro del Municipio El Hatillo del Estado Miranda, teniendo un gran impacto en las cifras de desempleo y al mejoramiento de la calidad de vida. Es un estudio enfocado al diseño de una empresa para prestar servicios contables y tributarios a personas naturales y jurídicas la cual es de gran importancia tener al día las obligaciones tributarias, obtener Estados Financieros reales y verificar el grado de rentabilidad y liquidez de la empresa. El TEG se enmarcó dentro de la línea de investigación de proyectos de evaluación financiera, el tipo de investigación fue proyectiva donde se emplearon herramientas como estudio de mercado cuya información fue fundamental para la posterior aplicación de la metodología CANVAS donde se diseñó y describió el modelo de negocio propuesto con la herramienta Business Model CANVAS al igual que se evaluó la factibilidad técnica, operacional y financiera. Como resultado se obtuvo el diseño del modelo de negocio de la unidad estratégica de negocios de servicios contables y tributarios plasmado en la herramienta Business Model CANVAS, determinó ser una inversión factible técnica y operacionalmente y, el análisis de sensibilidad determinó en el escenario conservador ser un proyecto factible financieramente

Línea de Trabajo: Proyectos de evaluación financiera.

Palabras Claves: Contabilidad, Tributos, Factibilidad, Estudio Técnico, Estudio Operacional, Estudio Financiero, Business Model CANVAS.

INDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION DEL TEG	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORÍA	IV
RESUMEN	V
ÍNDICE GENERAL	VI

INTRODUCCIÓN	1
---------------------------	----------

CAPITULOS

CAPITULO I	3
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
FORMULACION DE LAS INTERROGANTES DEL PROYECTO.....	5
OBJETIVOS DEL PROYECTO	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	7
ALCANCE Y DELIMITACIÓN DEL PROYECTO	7
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
BASES TEÓRICAS	11
Calidad	11
Servicio.....	11
Clientes.....	11

Servicio al Cliente	12
Contabilidad	12
Tributos	12
Tipos de tributos	12
Personas naturales	13
Personas jurídicas	13
Estados financieros	14
VEN-NIF	14
Estudio de Mercado	14
Estudio Técnico	15
Estudio Operacional	15
Estudio Financiero	15
Plan Estratégico	16
BASES LEGALES	17
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	17
Código de Comercio de Venezuela	17
Código de Comercio de Venezuela	18
Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)	18
Ley que establece el Impuestos Sobre La Renta (I.S.L.R.)	19
Reglamento de la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública	19
CAPITULO III	20
VENTANA DE MERCADO	20
SECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	20
SERVICIO	20
PÚBLICO CONSUMIDOR	21
ANÁLISIS DE COMPETIDORES	21
CAPITULO IV	22
LÍNEA DE TRABAJO	22
TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
POBLACIÓN Y MUESTRA	23
POBLACIÓN	23
MUESTRA	23

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	23
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	24
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	24
VALIDEZ	24
CONFIABILIDAD	25
SISTEMA DE VARIABLES	26
IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	26
CUADRO DE VARIABLES POR OBJETIVOS	27
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS	28
CAPITULO V.	35
ESTUDIO DE MERCADO.....	35
DEFINICIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO	35
DEFINICIÓN DE MERCADO	35
ANÁLISIS DE LAS 4 PS (PLAZA, PRECIO, PRODUCTO, PROMOCIÓN)	36
Producto	36
Precio	36
Plaza	37
Promoción	37
ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA	38
ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN	38
BUSINESS MODEL CANVAS.....	39
A. Segmento de mercado	39
B. Propuesta de Valor	39
C. Canales	40
D. Relaciones con los clientes	40
E. Recursos Clave	40
F. Actividades Clave	41
G. Asociaciones Claves	41
H. Estructura de Costos	42
CANVAS MODELO DE NEGOCIOS	43
FACTIBILIDAD TÉCNICA.....	44
ESTUDIO TÉCNICO.....	44
TAMAÑO DEL PROYECTO	44

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	44
INGENIERÍA DEL PROYECTO	45
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	45
REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	46
DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES OPERATIVAS	46
ESTUDIO ECONÓMICO	48
ESTUDIO FINANCIERO Y OPERACIONAL	48
ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO (EDT)	49
SUELDO DE PERSONAL	50
SERVICIOS BÁSICOS DE OFICINA Y GASTOS FIJOS	50
ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL PROYECTO	50
PLAN DE INVERSIONES DEL PROYECTO	50
RESUMEN DE COSTOS Y GASTOS TOTALES	54
PRESUPUESTO DE INGRESOS	54
ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA	54
PRESTACION DEL SERVICIO ANUAL	55
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS	55
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADAS	56
CAPÍTULO VI	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58

INDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 1 Cronograma de ejecución del proyecto.....	8
Figura Nro. 2 CANVAS	43
Figura Nro. 3 EDT	49
Figura Nro. 4 Organización Orientada al Proyecto	50

INDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1 Bases Legales	19
Tabla Nro. 2 Identificación y Definición de las Variables	26
Tabla Nro. 3 Cuadro de Variable por Objetivos.....	27
Tabla Nro. 4 Resumen Equipos de Computación.....	51
Tabla Nro. 5 Muebles y Enseres.....	51
Tabla Nro. 6 Artículos y Equipos de Oficina	52
Tabla Nro. 7 Bono Administrativo Anual	53
Tabla Nro. 8 Software Contable.....	53
Tabla Nro. 9 Gastos de Constitución y Otros.....	53
Tabla Nro. 10 Resumen de Costos y Gastos Totales.....	54
Tabla Nro. 11 Ingresos Prestación del Servicio Anual.....	55
Tabla Nro. 12 Estado de Perdidas y Ganancias Proyectadas	56

LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

EDT Estructura Gesagregada de Trabajo

PMBOK Project Management Body Of Knowledge

TEG Trabajo Especial de Grado

VEN-NIF Las Normas de Información Financiera de Venezuela

CAEV Clasificador Venezolano de Actividades Económicas

INTRODUCCIÓN

El servicio contable y tributario en Venezuela, ha sido utilizado básicamente por las empresas grandes y medianas. Con menor frecuencia las pequeñas empresas y en pocas ocasiones por personas naturales.

La presente investigación comprende el diseño de un diseño de negocios para la creación de una empresa de servicios contables y tributario ubicada en el Municipio El Hatillo del Estado Miranda con el objetivo de atender las necesidades de personas naturales y jurídicas que tengan algún negocio o empresas que necesiten lo relacionado con el adecuado registro y presentación de la información contable.

Esta investigación está distribuida por capítulos que se detallan a continuación:

El primer capítulo comprende el planteamiento del problema, luego se detalla la formulación de las interrogantes, la justificación, los objetivos planteados, la delimitación y el alcance del estudio.

Continúa el segundo capítulo que explica el marco referencial donde se señalan los antecedentes de la investigación que son tesis tomadas como referencia para este trabajo después se explican las bases teóricas y las bases legales que sustentan el proyecto.

El capítulo tres comprende el marco contextual donde se desarrolla la ventana de mercado, sector de actividad económica, servicio y el público consumidor del diseño de una empresa de servicios contables y tributarios.

El capítulo cuatro contiene los análisis de los resultados de las entrevistas y los cuestionarios.

El capítulo cinco presenta la propuesta de desarrollo a través de la Metodología CANVAS.

Y el capítulo seis, las conclusiones y recomendaciones con que se cierra la investigación. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Esperando que el contenido de la presente tesis contribuya al desarrollo de los estudiantes, profesionales y empresarios, para que les ayude a examinar, preparar y presentar el diseño de algún emprendimiento de una manera exitosa y de acuerdo a las principales dificultades que estos puedan tener.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

En la actualidad el crecimiento de la economía en el país debido a la flexibilización de los controles cambiarios y de precios ha incrementado las importaciones de productos para el consumo final, la libre circulación de monedas como el dólar y el euro y el envío de remesas de familiares en el exterior, ha dado paso al comercio de bienes y servicios los cuales han creado un sin número de emprendimientos y de pequeñas empresas que se posicionan en la economía venezolana, teniendo un valor agregado y de gran impacto en el mejoramiento de la calidad de vida y en la reducción de la tasa de desempleo que existe en Venezuela.

Algunas personas naturales y jurídicas no cumplen, no tienen conocimientos o tienen un incorrecto registro contable en donde se señalen los ingresos y egresos mensuales por la prestación de sus servicios, lo que genera una falla en el control de las finanzas, posible toma de malas decisiones lo que perjudicaría la utilidad del ejercicio y en ocasiones al cierre de la empresa. La contratación de servicios contables y tributarios en nuestro país, es adquirida principalmente por medianas y grandes empresas.

La presente investigación tendrá como producto final el diseño de una empresa, que se dedicará a la prestación de servicios contables y tributarios a personas naturales y jurídicas en el municipio de El Hatillo del Estado Miranda, la cual pudiera ayudar a sus clientes al adecuado registro contable mensual, tener actualizados los estados financieros confiables que sirva como herramienta para la adecuada toma de decisiones y declaraciones tributarias estipuladas en las leyes venezolanas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Venezuela, según su Constitución en el artículo Nro. 112 establece “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social...” y el artículo Nro. 32 del Código de Comercio señala “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.”

Según estos dos artículos se puede decir que toda persona natural o jurídica que sea considerada como comerciante está obligada a realizar la contabilidad mensual de su actividad generadora de ingresos. Se puede decir que existen personas naturales y jurídicas que tienen dificultades para registrar sus operaciones diarias, debido a que no cuentan con los conocimientos para el registro adecuado de su contabilidad, los comerciantes manifiestan que es un gasto innecesario, no cuentan con el personal capacitado, el espacio del negocio es pequeño o no quieren invertir en un software contable que les permita realizar el adecuado registro de sus operaciones comerciales.

Todas las personas naturales y jurídicas deben conocer que de no tener un adecuado registro contable y realizar las declaraciones tributarias que el fisco establece, pueden tener dificultades para acceder a un crédito bancario, debido a que la información contable es un requisito indispensable y confiable para determinar la capacidad de pago del solicitante y la rentabilidad del negocio. En caso de no tener esta información contable actualizada y la cancelación y declaración de las obligaciones tributarias puede tener problemas legales. Y uno de los mayores problemas que esto puede generar es que la falta de esta información contable no les permite a los dueños de las empresas conocer la situación financiera real de sus negocios, lo que genera una mala toma de decisiones y es expuesto a generar pérdidas económicas y en muchos casos al cierre de sus empresas.

Para Frederick Winslow Taylor (1911) en su teoría La Administración Científica da a conocer la evolución de la gerencia, en uno de sus principios llamado Principio de Preparación/Planeación establece “seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.” es decir que se deben elegir a los empleados dependiendo de sus capacidades y adiestrarlos para producir de manera eficiente y eficaz, lo que permitirá a cumplir con las metas de la empresa.

En base a lo anterior, se puede concluir que las empresas necesitan un personal capacitado para realizar las actividades contables y tributarias, ya que es un factor de suma importancia para su crecimiento en el mercado donde se encuentre la misma. Se debe conocer que un manejo confiable y adecuado en el aspecto contable y seguir con las Normas VEN-NIF.

Debido a lo anteriormente expuesto se propone el diseño de un modelo de negocio para una empresa de servicios contables y tributarios a personas naturales y jurídicas en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.

FORMULACION DE LAS INTERROGANTES DEL PROYECTO

- ¿Es factible el mercado para la prestación del servicio a ofrecer?
- ¿Cuáles son los problemas principales en la implementación del diseño de una empresa de Servicios Contables y Tributarios?
- ¿Cuáles son los procesos que se deben tomar en cuenta para prestación de Servicios Contables y Tributarios para que sea posicionado en el mercado?
- ¿Cuáles son los costos financieros que comprueban la factibilidad financiera del proyecto?

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de negocios para la creación de una empresa de servicios contables y tributarios para personas naturales y jurídicas en el municipio de El Hatillo del Estado Miranda, bajo las normas de las VEN-NIF.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un estudio de mercado de los servicios contables y tributarios en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.
- Evaluar la factibilidad técnica para el diseño de una empresa de servicios contables y tributarios en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.
- Determinar el estudio financiero y operacional del proyecto.
- Diseñar un modelo negocios para una empresa de servicios contables y tributarios.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se realiza con el objetivo de conocer las necesidades que presentan las personas naturales y jurídicas del Municipio El Hatillo del Estado Miranda, al no contar con las herramientas y/o conocimientos que les permita llevar un correcto registro y control de sus cuentas contables mediante sus actividades económicas las cuales se deben contabilizar cumpliendo con las leyes de Venezuela y luego deben de declararse los tributos correspondientes, la importancia de una asesoría y registro de sus actividades, esta información permitirá a los clientes tener un mejor control en sus estados financieros y la toma de decisiones para su crecimiento.

Con este estudio, el diseño de un modelo de negocios para la creación de una empresa de servicios contables y tributarios puede ayudar a las personas naturales y jurídicas en el Municipio El Hatillo, esto es debido a la falta de conocimiento y asesorías con relación a las actividades contables y tributarias, lo que perjudica y limita al crecimiento económico de sus negocios.

Adicionalmente se establece este tema de estudio ya que se podrán aplicar todos los conocimientos obtenidos durante el transcurso de esta especialidad, lo que llevará a contribuir al sector empresarial y al emprendimiento.

ALCANCE Y DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

El presente trabajo de investigación estará destinado para ser llevado a personas naturales y personas jurídicas que realicen una actividad comercial dentro del Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.

La población estará conformada por las personas naturales y personas jurídicas que quieran contratar un servicio contable y/o tributario del Municipio de El Hatillo del Estado Miranda y para llegar al número de personas se usará la fórmula de muestra finita.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

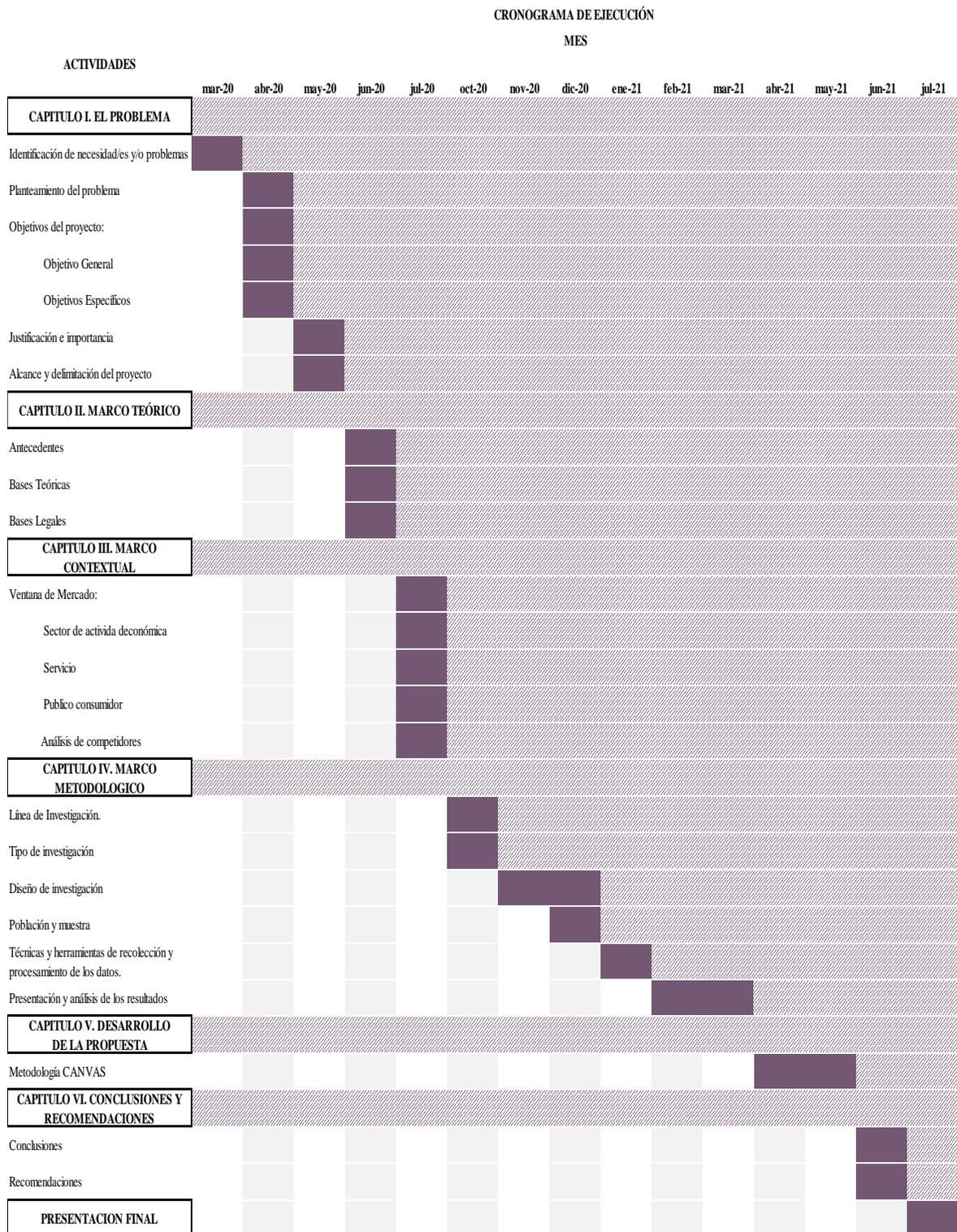


Figura Nro. 1 Cronograma de ejecución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- Leidy Yoana Morato Cubillos y Lina Marcela Osorio Oquendo (Colombia - 2017), presentaron un Trabajo Especial de Grado titulado: Estudio de factibilidad para la creación de un centro de asesoría contable, tributaria y financiera a nivel público y privado en la ciudad de Chiquinquirá. Para optar por el título de Contador Público. Su objetivo general es elaborar un estudio de factibilidad para la creación de un centro de asesoría contable, tributaria y financiera a nivel público y privado en la ciudad de Chiquinquirá. La metodología de investigación que utilizaron para el desarrollo del estudio fue de orden descriptivo – analítico. Este antecedente permite conocer el estudio del mercado como mecanismos para detectar nuevas necesidades.

Entre las conclusiones se puede destacar la factibilidad de crear un centro de asesoría contable, tributaria y financiera, dado a la localización, la tecnología e ingeniería del proyecto. Se realizó un completo estudio de mercado en donde se dio a conocer la demanda y la oferta, el estudio de los precios posibles a ofertar por cada servicio, el estudio de la competencia, un análisis DOFA, el precio, la segmentación del mercado, entre otros estudios donde se logran identificar que la creación de esta empresa beneficiará a la comunidad de Chiquinquirá y además de ello se podrá adquirir rentabilidad económica del proyecto.

- Leidy Victoria Vanoy Suarez, Leonardo Soler Escobar y Albert Camilo Rojas Nuñez (Colombia - 2016), presentaron un Trabajo Especial de Grado titulado: Creación de una empresa de asesorías contables y tributarias. Para optar por el título Especialista en Gerencia de Proyectos. Su objetivo general señala, crear un mecanismo o elegir una alternativa, que contribuya al adecuado registro y control de las operaciones económicas de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Bogotá, con el fin de que estas presenten su información financiera de manera adecuada y razonable, de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia. El tipo de investigación que se realizó es descriptiva. Tomando como

referencia los resultados obtenidos de este antecedente, para los indicadores financieros, se pueden conocer los pasos para la viabilidad de la creación de la empresa de asesorías contables.

Entre conclusiones se destaca el resultado financiero, el cual indica la viabilidad del proyecto de creación y puesta en marcha de la empresa de asesorías contables. Realizaron un estudio ambiental donde se da a conocer que una empresa de asesorías contables no genera un impacto muy representativo en comparación con otro tipo de empresas.

- Acosta Lizardo Racifo Jesús (Venezuela - 2012), presentaron un Trabajo Especial de Grado titulado: Estudio de factibilidad para la creación de una consultora en inteligencia de negocios. Para optar por el título Especialista en Gerencia de Proyectos. En su objetivo general estableció, evaluar la factibilidad de emprender una consultora en inteligencia de negocios que ofrezca sus servicios a las pequeñas, medianas y grandes empresas en Venezuela. La metodología de investigación que utilizó es de tipo evaluativa, con la finalidad de desarrollar un plan de mercado, legal, técnico y financiero. Este antecedente aporta a la presente investigación, cómo conocer que el emprendimiento es rentable y que a pesar de que existen riesgos los mismos pueden ser controlados por medio de estrategias y que se pueden convertir en oportunidades y fortalezas.

Con el estudio realizado se concluyó que el emprendimiento es factible y que la misma puede ser mantenida con una moderada inversión mensual y anual, de igual forma, el emprendimiento es altamente rentable y a pesar de que existen riesgos los mismos pueden ser controlados por medio de estrategias, razón la cual es recomendable invertir en dicho proyecto.

BASES TEÓRICAS

En los últimos años, el crecimiento de pequeñas y medianas empresas en Venezuela, ha generado el interés de contratar servicios contables y tributarios para sus negocios. Se puede observar que, debido a la calidad de los servicios que se presten, generan confianza y credibilidad a los clientes, los cuales regresan y son medios de difusión del servicio obtenido.

Para ofrecer una buena atención a los clientes, se necesita crear una cultura de calidad en la empresa, con esto se motiva a los empleados para que realicen su trabajo de la mejor manera.

Calidad

Cabe destacar el hecho que una empresa tenga éxito debe tener calidad para lo que Bateman & Snell. (2000) la definen como “La calidad es la excelencia de su producto, lo que incluye su atractivo, su falta de defectos, su confiabilidad y durabilidad.” Es decir, que la calidad de un producto o un servicio debe satisfacer las necesidades del cliente al recibir el producto o servicio.

Servicio

El presente estudio se dirige al servicio del cliente, por lo que es de importancia conocer el significado de servicio, para esto a continuación se presentan algunas definiciones:

“Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo”.

Kotler & Armstrong (2001)

“En términos simples los servicios son acciones, procesos y ejecuciones”.

Zeithaml & Bitner. (2002)

Clientes

En las organizaciones los clientes son los actores para poder prestar o ejecutar las acciones necesarias para brindar el producto o servicio final. El Nuevo Diccionario

Ilustrado Sopena (1980) define cliente como “Persona que está bajo la protección o tutela de otra. Respecto del que ejerce una profesión, persona que utiliza sus servicios”.

Servicio al Cliente

Al conocer lo que es servicio y cliente se puede conocer sobre el término de servicio al cliente según Zeithaml & Bitner (2000) “El servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas”.

La función principal del servicio al cliente es preservar o elaborar acciones, que permitan la compra o mantenimiento de algún bien.

Contabilidad

La contabilidad es la base para clasificar los hechos económicos que suceden en una empresa o negocio, la cual se basa en las decisiones gerenciales y, por tanto, las decisiones financieras. Redondo, A. (2001) señala “La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado”

Tributos

Para el autor Héctor Villegas, en Curso de Finanzas, Derecho Tributario y Financiero (2001), establece “los tributos son las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder, en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”.

Referente a lo anterior se puede decir que los tributos son los aportes que los ciudadanos hacen al Estado para que el mismo cubra el gasto público y el cumplimiento de sus obligaciones sociales, políticas y económicas.

Tipos de tributos

Teniendo claro que los tributos son un aporte en dinero que el contribuyente le hace al Estado para garantizar su funcionamiento, estos pueden clasificarse en tres grandes categorías:

- **Contribuciones:** Hacen referencia a los tributos originados de la obtención de un beneficio particular de obras destinadas al bienestar general de la sociedad. Un ejemplo claro de contribución es la valorización o plusvalía de predios o inmuebles, producto de obras públicas o de inversión social ejecutadas por el Estado.
- **Tasas:** Son los aportes que el contribuyente transfiere al Estado como remuneración por un servicio prestado.
- **Los Impuestos:** Son los tributos más conocidos, pues son los de mayor aplicación y representan un alto porcentaje de los ingresos y recursos de la administración pública. Se trata del dinero que los contribuyentes deben pagar obligatoriamente y por los que el Estado no se obliga a dar ninguna contraprestación.

Personas naturales

Las personas naturales son todas las personas humanas que ejercen derechos y cumple obligaciones a título personal.

Estas personas poseen un patrimonio personal que no se puede separar de su dueño y puede contraer nuevas obligaciones o derechos que pueden ser transferido entre unos y otros.

Personas jurídicas

Persona jurídica es una figura conocida en el derecho que se refiere a una organización o grupo a la que la ley reconoce potestad para contraer obligaciones, adquirir derechos y tomar acciones judiciales y cuya personalidad es independiente y diferenciada de la de cada uno de sus miembros

Según esta definición, personas jurídicas son asociaciones, corporaciones y fundaciones constituidas de manera legal, tanto en el campo civil como en el mercantil o el industrial.

Estados financieros

Los estados financieros de acuerdo a la NIF A-3 (2009) es el de proveer información de una entidad acerca de la posición financiera, la operación financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de decisiones económicas.

VEN-NIF

Según lo descrito en el acuerdo marco para la adopción de la Normas Internacionales de Información Financiera en su párrafo 12 de los acuerdos presentados en el Directorio Nacional Ampliado del 18 y 19 de Marzo de 2011 “12. Los principios de contabilidad generalmente aceptados en Venezuela, se denominarán VEN-NIF y comprenderán los Boletines de Aplicación BA VEN-NIF y las NIIF adoptadas para su aplicación en Venezuela, los cuales serán de uso obligatorio para la preparación y presentación de información financiera para los ejercicios que se inicien después de su aprobación, a menos que se indique expresamente su fecha de aplicación”

Estudio de Mercado

El estudio del mercado de un proyecto es uno de los más importantes y complejos de todos los que debe enfrentar el preparador del proyecto; incluso más que estudiar al consumidor para determinar el precio del producto y la cantidad que demandará. Para calcular los ingresos se tendrán que analizar los mercados proveedor, competidor, distribuidor y consumidor. En algunos casos, por su importancia particular, se deberá realizar un estudio de mercado externo.

El estudio de mercado, al igual que el resto de los estudios que se señalan en el texto, más que describir y proyectar los mercados relevantes para el proyecto, deberá proveer la información de ingresos y egresos que de él se deriven. El preparador de proyectos no deberá profundizar más allá de lo que este objetivo plantea. Si puede obviarse alguna investigación que se obtenga mediante una cotización para determinar, por ejemplo, el monto de la inversión en promoción, no tendrá sentido hacerla, ya que la información obtenida por este medio es generalmente de alta confiabilidad.

Estudio Técnico

El objetivo del estudio técnico es llegar a determinar la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para la producción del bien o servicio deseado. De la selección de la función óptima se derivarán las necesidades de equipos y maquinarias que, junto con la información relacionada con el proceso de producción, permitirá cuantificar el costo de operación.

En muchos casos, el estudio técnico debe proporcionar información financiera relativa a ingresos de operación. Por ejemplo, cuando los equipos y las máquinas que deben reemplazarse tienen un valor de venta o cuando el proceso permite la venta de desechos o subproductos.

Estudio Operacional

Los efectos económicos de la estructura organizativa se manifiestan tanto en las inversiones como en los costos de operación del proyecto. Toda estructura puede definirse en términos de su tamaño, tecnología administrativa y complejidad de la operación. Conociendo dicha situación, podrán estimarse la dimensión física necesaria para la operación, las necesidades de equipamiento de las oficinas, las características del recurso humano que desempeñará las funciones y los requerimientos de materiales, entre otras cosas. La cuantificación de estos elementos en términos monetarios y su proyección en el tiempo son los objetivos que busca el estudio organizacional.

Muchas decisiones que pueden preverse condicionarán la operatividad del sistema y, por tanto, también la estructura organizativa del proyecto; por ejemplo, la decisión de comprar, construir o arrendar las oficinas, o la decisión de contratar servicios de entidades externas para desarrollar algunas de las funciones definidas para la ejecución del proyecto.

Estudio Financiero

El proceso del estudio financiero sirve para efectuar la función esencial de transformar datos, de los que hay una cantidad y variedad en información útil, para establecer una base sólida y sistemática de su aplicación racional.

De acuerdo con Ramírez (2000) el estudio financiero considera la información de los estudios de mercado y técnico para obtener los flujos de efectivo positivos y negativos a lo largo del horizonte de planeación, el monto de la inversión fija y flexible, las formas de financiamiento para la operación y la evaluación para conocer la utilidad y la calidad de la inversión del proyecto.

Plan Estratégico

El plan estratégico es un documento integrado en el modelo de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro.

A lo largo de su desarrollo, el modelo estratégico señala las bases para el funcionamiento de la empresa en la línea de una consecución de objetivos futuros, aun desconociendo cuál será el futuro. En otras palabras, definirá qué acciones tendrán que ser llevadas a cabo a nivel empresarial para poder afrontar los retos que vayan apareciendo y finalmente conseguir los objetivos marcados previamente.

BASES LEGALES

Para la realización de la presente investigación fue necesario el conocimiento y consideración de diversas leyes que se exponen a continuación:

Instrumento legal	Artículo	Comentario
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Artículo 112.	Se establece una economía de libre mercado en el país, siempre y cuando esta sea una actividad económica lícita, apoyando la iniciativa de inversión al sector privado para satisfacer las necesidades locales e internacionales.
Código de Comercio de Venezuela	Artículo 10.	Se conoce como comerciantes a los que tienen una capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles.
	Artículo 32.	Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Y también puede llevar todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.
	Artículo 33.	El libro Diario y el de Inventarios deben de estar debidamente sellados y presentados ante el Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, antes de ser usados, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el juez y su Secretario o por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina.

Código de Comercio de Venezuela

Artículo 35.

Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

Artículo 5.

Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios, y, en general, toda persona natural o jurídica que, como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imposables de conformidad con el artículo 3 de esta Ley. En todo caso, el giro, objeto u ocupación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas. A los efectos de esta Ley, se entenderán por industriales a los fabricantes, los productores, los ensambladores, los embotelladores y los que habitualmente realicen actividades de transformación de bienes.

Ley que establece el Impuesto Sobre La Renta (I.S.L.R.)	Artículo 1.	Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta ley. Salvo disposición en contrario de la presente ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídica no residentes o no domiciliadas en Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en esta Ley siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos esté u ocurra dentro del país, aun cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en Venezuela.
Reglamento de la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública	Artículo 7.	Por actividad profesional del Contador Público se entiende tanto el ejercicio independiente de la profesión, como los servicios prestados bajo una relación de dependencia.
	Artículo 8.	Los servicios profesionales del Contador Público serán requeridos para cualquiera de las siguientes actividades: 1) Para el examen de estado financieros de empresas y la opinión sobre los mismos, cuando el informe del Contador Público o el correspondiente balance sean utilizados para fines judiciales o administrativos o para ser presentados a institucionales financieras, bancarias o crediticias o a terceros en general; 2) El examen y la preparación del informe correspondiente de los estados financieros que los institutos bancarios, compañías de seguros, almacenes generales de depósito y demás compañías deban publicar o presentar de conformidad con la Ley;...

Tabla Nro. 1 Bases Legales

CAPITULO III.

MARCO CONTEXTUAL

VENTANA DE MERCADO

SECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

La presente investigación se establece en el sector de emprendimiento, es de pequeñas empresas debido a que busca que el propietario dirija la misma, teniendo tres (03) empleados para dirigir la empresa y que el negocio logre una rentabilidad y posicionamiento en el mercado utilizando la tecnología adecuada, controlando los gastos, mejorar los ingresos y tener retroalimentación con los clientes.

El modelo de negocio se establece en la prestación de servicios contables, se encuentra en el Clasificador Venezolano de Actividades Económicas (CAEV), bajo el código 69 como “Actividades jurídicas y de contabilidad”, que comprende Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; consultoría fiscal: 6920 (INE, 2014)

SERVICIO

El servicio a ofrecer es de contabilidad lo que permitirá actualizar los libros y registros contables de las personas naturales y jurídicas que contraten el servicio, administrar sus impuestos y proporcionar información necesaria para evaluar permanentemente su gestión en el negocio.

Adicional a ello, el servicio tributario el cual ayudará a presentar todas las obligaciones tributarias, declaraciones, asesorar en temas de carácter tributario, financiero y de control interno.

Es importante conocer las características del servicio y poder aplicarlas en la asesoría contable y tributaria debido a que es fundamental ofrecer el servicio y diferenciar las insuficiencias reales, los obligaciones y perspectivas del cliente con el objetivo de posicionar a la empresa en el mercado.

PÚBLICO CONSUMIDOR

Se prestará el servicio contable y tributario a todas las personas naturales y jurídicas del Municipio de El Hatillo Estado Miranda que soliciten los servicios, dichos clientes serán necesarios para posicionar la empresa en el mercado y la misma deberá ser innovadora al ofrecer los servicios profesionales, lo cual permitiría un óptimo servicio de la empresa.

ANÁLISIS DE COMPETIDORES

Al detallar las estrategias posibles, es obligatorio efectuar un análisis del comportamiento de los competidores, para atraer el mercado y conseguir un posicionamiento en el mismo.

Debido a que esta investigación es realizada en el Municipio de El Hatillo Estado Miranda, solo se señalarán las empresas que ofertan sus servicios en este sector, en donde se encuentra a “JS Prieto Gonzales & Asociados” quienes realizan actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditorías; consultoría fiscal.

CAPITULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

LÍNEA DE TRABAJO

Proyecto orientado al emprendimiento.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se ejecutará será descriptiva y de campo, la cual consiste según los métodos de investigación en “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (Fidias, 2006).

Con respecto al Diseño de campo Fidias Arias (2006; 31) señala:

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de obtener la información necesaria para desarrollar esta investigación sobre el diseño de un modelo de negocios, es necesario tomar datos de la realidad con el objeto de que sirvan de orientación a la investigación. Para conseguir esta información se llevarán a cabo estudios cualitativos y cuantitativos. En el estudio cualitativo se realizarán entrevistas con dueños de firmas contables para reconocer su percepción hacia el objeto de estudio.

Por otra parte, en el estudio cuantitativo se realizarán cuestionarios a dueños de negocios de diferentes áreas comerciales que realicen su actividad económica en el Municipio el Hatillo del estado Miranda, para así conocer diferentes opiniones que sirvan de orientación para la elaboración de la investigación.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Fidias (2006; 81), plantea que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

De acuerdo a lo expuesto, se establece que la población está compuesta por las personas que necesiten adquirir los servicios Contables y Tributarios dentro del Municipio de El Hatillo, los cuales serán necesarios para la aplicación del cuestionario y las entrevistas. Permitiendo obtener datos a través de los dueños de firmas contables y dueños de los negocios, los cuales nos proporcionan sus necesidades con respecto al área contable y tributaria.

MUESTRA

A juicio del investigador, la muestra es no probabilística, de tipo intencional, debido a que la investigación que se llevó a cabo es un estudio piloto, que cuenta con dueños de firmas contables para las entrevistas y dueños de negocios para los cuestionarios.

Según Fidias (2006; 85), en las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que define la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, sino depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego de las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas, las cuales tienden a estar sesgadas.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Según Fidias (2006; 69), “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”

Las técnicas utilizadas en la investigación son el cuestionario y la entrevista, debido a que son las más adecuadas para obtener opiniones con respecto al tema, que pueden ser de gran utilidad para el diseño de un modelo de negocios de una empresa contable y tributaria.

TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Al finalizar las investigaciones de campo utilizando las técnicas de estudios cualitativa (entrevistas) y cuantitativa (cuestionarios) los resultados se analizan y en base a esto, se da información y se muestran las necesidades e inquietudes de las personas naturales y jurídicas referente a temas contables y tributarios dentro del municipio de El Hatillo.

Por tanto, es importante resaltar que Arias Fidias (2006: 67); expone:

“En las técnicas de procedimientos y análisis de datos se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtenga”

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDEZ

Fidias (2006; 80) afirman que: “La validez de un instrumento radica en el grado en que el mismo puede medir realmente la variable en estudio”.

Se llevó a cabo un juicio de expertos donde participaron (3) tres especialistas como lo son los abogados laborales, (1) uno en metodología. El procedimiento se pudo llevar a cabo donde se entregó una copia del planteamiento del problema, copia del instrumento y copia de la matriz de validación para cada uno de los expertos quienes llevaron a cabo una breve lectura dando su opinión acerca del tema del diseño de un modelo de negocios de una empresa contable y tributaria.

Es importante destacar que los expertos examinaron los instrumentos e hicieron correcciones de forma, las cuales fueron incorporadas. Posteriormente se les entregó la

versión definitiva del instrumento, el cual fue clasificado como válido para medir las variables bajo estudio.

CONFIABILIDAD

Los términos de confiabilidad se refieren a la exactitud con la que se mide un instrumento al que se pretende determinar mediante diversas técnicas. Una vez validadas las entrevistas y los cuestionarios el procedimiento se pudo determinar a través de la recolección de información donde tuvo efectividad en la recolección de los datos con la ayuda de los instrumentos.

En la prueba piloto se analizaron si las instrucciones que se establecieron en las entrevistas y los cuestionarios eran claras y precisas, si los ítems estaban bien formulados y su correspondencia con los objetivos planeados. Los resultados obtenidos en esta prueba se utilizaron para calcular la confiabilidad.

En consecuencia, una de las razones por las que se determina la confiabilidad acerca de una prueba es si es suficientemente confiable para medir lo que se plantea.

Para tal fin, se procedió aplicar las entrevistas a 6 dueños de negocios y los cuestionarios a 20 dueños de negocios y 20 trabajadores administrativos de estos negocios. Posteriormente a las respuestas obtenidas por las preguntas que se les realizaron a estas personas, se aplicó un análisis del que se obtuvieron conclusiones e informaciones con respecto al tema.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” Fidias (2006; 80). Por medio de la confiabilidad podemos advertir que tan consistente, exactos y contables son los resultados alcanzados al aplicar la entrevista y el cuestionario.

Las medidas confiables nos permiten obtener el grado del instrumento para generalizar en uso particular los métodos que se emplean para dar resultados a situaciones similares, es decir que la medición puede afirmar que el instrumento es confiable.

SISTEMA DE VARIABLES
IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Efectuar un estudio de mercado de los servicios contables y tributarios en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.	Estudio de Mercado	Randall, define el estudio de mercado de la siguiente manera: “La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing”.
Evaluar la factibilidad técnica y operacional para el diseño de una empresa de servicios contables y tributarios en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda.	Factibilidad	Según la Real Academia Española, factibilidad se define “Abj. Que se puede hacer”.
Determinar el estudio financiero y rentabilidad del proyecto.	Estudio Financiero Rentabilidad	El Estudio Financiero es el proceso a través del que se analiza la viabilidad de un proyecto. Según la Real Academia Española, rentabilidad se define “condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad).
Diseñar un modelo negocios para una empresa de servicios contables y tributarios.	Modelo de Negocios	Según Jack Fleitman un modelo de negocio se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o el crecimiento de una empresa.

Tabla Nro. 2 Identificación y Definición de las Variables

CUADRO DE VARIABLES POR OBJETIVOS

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	ÍTEMS
Estudio de Mercado	Dueños de Negocios y Empleados Administrativos	Cantidad de servicios.	Cuestionario	1
		Incremento o disminución de la productividad.		2
Factibilidad	Dueños de Negocios y Empleados Administrativos	Tiempo oportuno de los compromisos fiscales.	Cuestionario	3
		Cantidades de Estados Financieros.		4
				5
Estudio Financiero	Dueños de Negocios	Porcentaje de Ganancias y Pérdidas.	Entrevista	6
Rentabilidad		Tasa de Retorno de la inversión.		7
Modelo de Negocios	Dueños de Negocios	Espacio, tiempo y recursos.	Entrevista	8
		Porcentaje Financiero.		9

Tabla Nro. 3 Cuadro de Variable por Objetivos

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

A continuación, se presenta la serie de preguntas con sus respectivas respuestas de los 40 cuestionarios realizados a los diferentes dueños de negocios y sus trabajadores administrativos de diversas empresas, para conocer las distintas opiniones y necesidades de estos mismos.

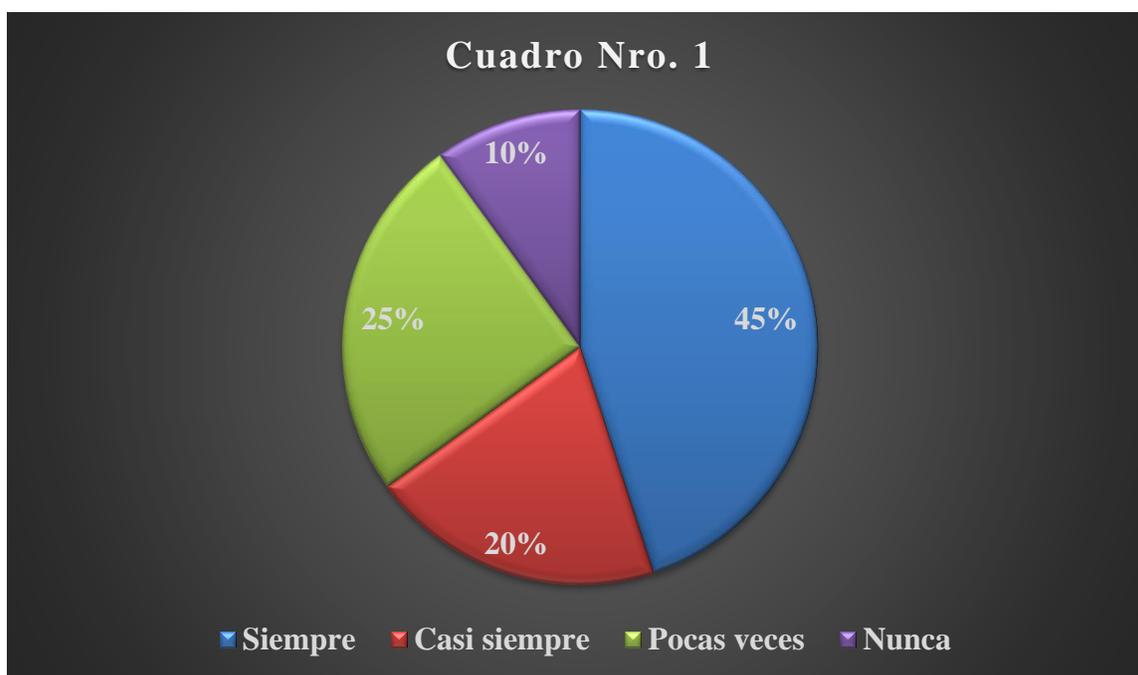
1. ¿Ha requerido los servicios tributarios y contables de una empresa especializada?

Cuadro Nro. 1

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Siempre	18	45%
Casi siempre	8	20%
Pocas veces	10	25%
Nunca	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Omar Alexis Mata Morales (2020)

Gráfico Nro. 1



Análisis:

El 45% de los encuestados señaló que siempre han contratado servicios tributarios y contables de una empresa especializada ya que requieren información contable actualizada para el manejo de sus negocios. El 20% señaló que casi siempre requieren contratar servicios contables y tributarios, manifestaron que lo utilizan por cierres de ejercicios económicos contratan el servicio. El 25%, pocas veces contratan servicio ya sea porque desconocen las leyes o tienen un mal manejo de las cuentas y el 10% señalan que nunca ha contratado un servicio tributario y/o contable.

2. De acuerdo a la situación actual que vive el país ¿Ha visto usted la necesidad de reducir sus ventas o producción?

Cuadro Nro. 2

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	10	25%
No	30	75%
TOTAL	40	100%

Fuente: Omar Alexis Mata Morales (2020)

Gráfico Nro. 2



Análisis:

El 75% de los encuestados señalaron no han tenido que reducir las ventas o producción debido a que han buscado unas mejoras en sus negocios (Deliveries u ofertas en sus productos) lo que ha permitido mejorar sus ingresos y en ocasiones a generar más empleos y el 25% señalan que si han tenido que disminuir sus ventas y producción debido a la situación política, social y económica que atraviesa el país.

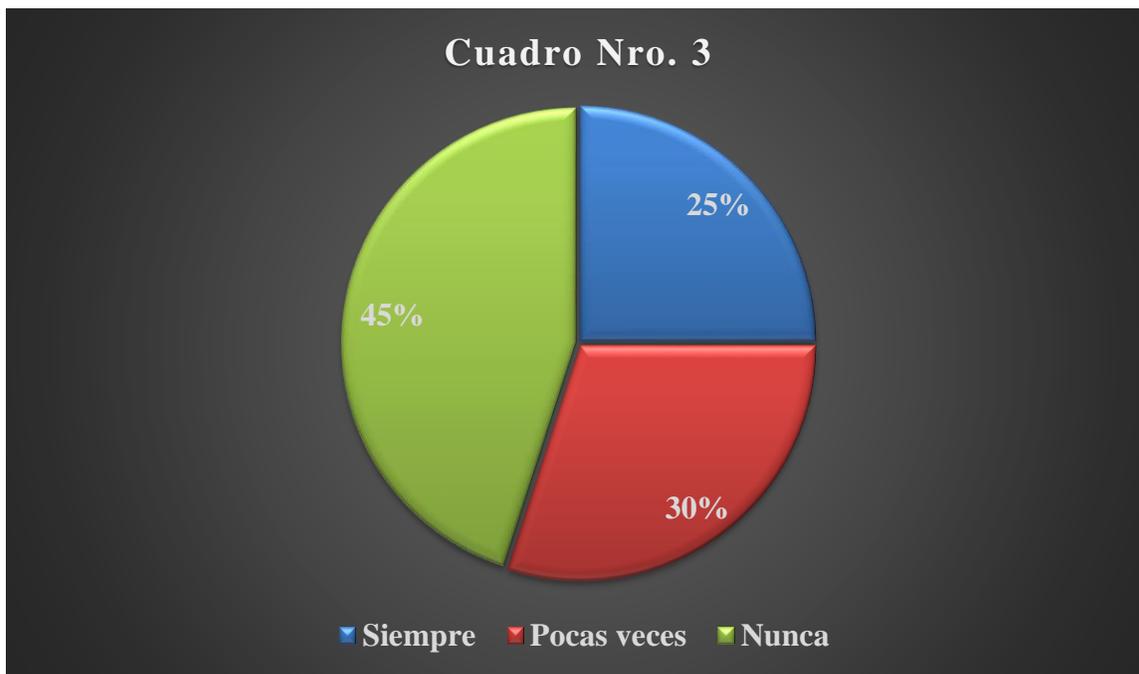
3. ¿La presentación de los deberes formales (declaraciones) que mensualmente deben cumplir con el Fisco son presentados a tiempo?

Cuadro Nro. 3

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Siempre	10	25%
Pocas veces	12	30%
Nunca	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: Omar Alexis Mata Morales (2020)

Gráfico Nro. 3



Análisis:

El 25% de los encuestados señaló que siempre han realizado sus declaraciones de impuesto en el tiempo y período requerido. El 30% señaló que pocas veces ha presentado y declarado en la fecha correspondiente sus impuestos y el 45% de los encuestados informaron que nunca han declarado ante el fisco sus deberes tributarios en el periodo correspondiente lo que les ha generado multas e incluso clausuras de sus negocios.

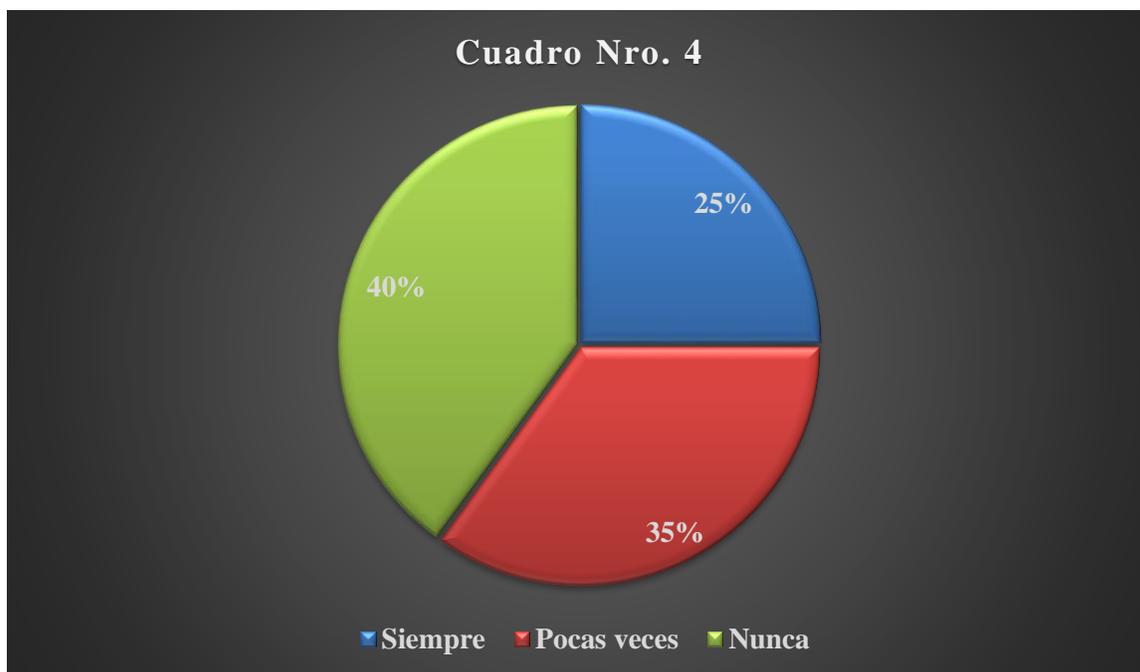
4. ¿La presentación de los estados financieros que anualmente debe presentar a los socios y demás interesados son entregados a tiempo?

Cuadro Nro. 4

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Siempre	10	25%
Pocas veces	14	35%
Nunca	16	40%
TOTAL	40	100%

Fuente: Omar Alexis Mata Morales (2020)

Gráfico Nro. 4



Análisis:

El 25% de los encuestados señaló que siempre han presentado a tiempo los estados financieros a los interesados. El 35% señaló que pocas veces han presentado a tiempo sus estados financieros debido a que no cuentan con el tiempo o el personal requerido y el 40% señalaron que nunca han presentados los estados financieros a los socios ya sea porque no los hacen o porque han tenido que posponer varias reuniones de asambleas para poder presentarlos.

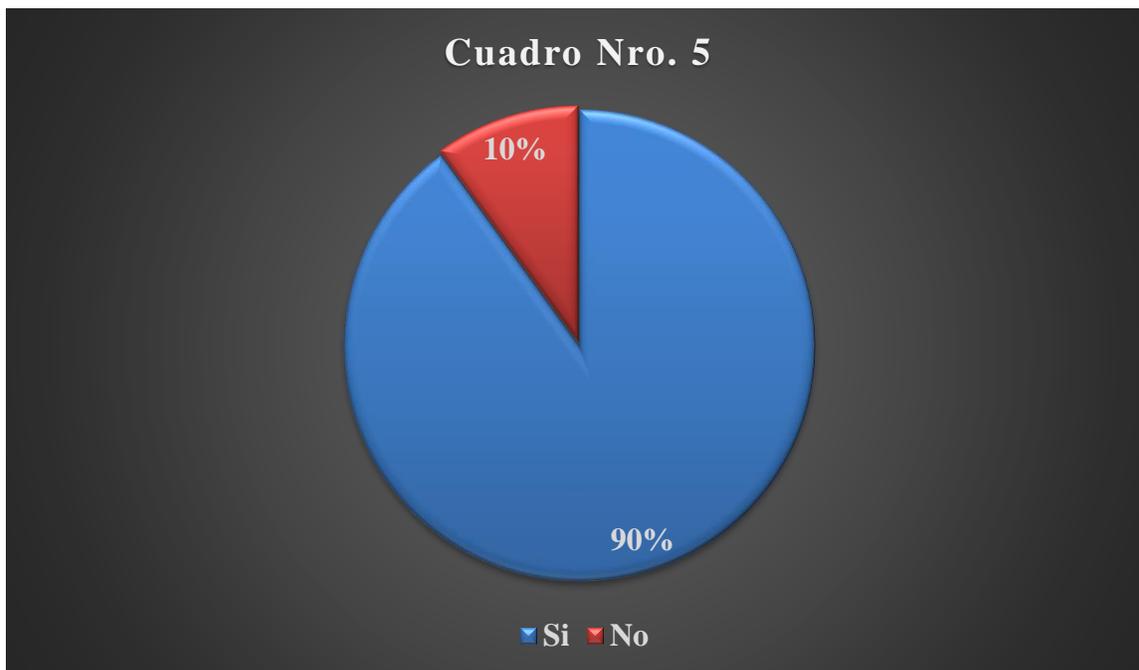
5. ¿Cree usted, que la falta de asesoría contable y tributaria puede afectar la toma de decisiones de su empresa?

Cuadro Nro. 5

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	36	90%
No	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Omar Alexis Mata Morales (2020)

Gráfico Nro. 5



Análisis:

El 90% de los encuestados señalaron que la falta de asesoría contable y tributaria afecta la toma de decisiones dentro de sus organizaciones ya que tiene como fin encontrar las mejores soluciones económicas y el 10% estableció que no es necesario tener una buena asesoría contables para tomar decisiones en sus negocios.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Con la realización de las entrevistas se buscó indagar las distintas opiniones de los dueños de los diferentes comercios dentro el municipio, y ello permitió conocer sobre las opiniones contables y tributarias del negocio; y respecto a las necesidades que estos tienen.

Sesión 1

Al momento de la realización de la entrevista, se dieron a conocer ciertas opiniones en las cuales los especialistas señalaron que la gran mayoría de las empresas no cumplen con la cancelación oportuna de los impuestos y tributos que están obligados a cancelar, tienen una visión de los beneficios que pueden obtener con la contratación de un servicio contable y/o tributario.

En las entrevistas se plantearon las siguientes preguntas:

6. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios de contratar una empresa de servicios contables y tributarios?
7. ¿Alguna vez han realizado pagos en exceso al fisco por un mal registro contable o tributario de sus empleados? Explique lo sucedido.
8. ¿Dispone de espacio, tiempo y recursos para el buen manejo del área contable?
Argumente su respuesta
9. ¿Cuál cree usted que sería el impacto financiero en su empresa si se contrata una firma Contable y Tributaria?

Sesión 2

Según los comentarios recibidos por los participantes en esta sesión de entrevistas, se llega a la conclusión que:

1. Tener una firma Contable y Tributaria es uno de los factores para que un negocio sea exitoso, a través de una buena contabilidad se pueden medir los resultados de lo que se está emprendiendo y de las estrategias que se están implementando. Y con ello se cumplen las normativas que exige el fisco.
2. En efecto, varios dueños de negocios han tenido un mal registro de las cuentas contables lo que ha generado pérdida de dinero cuando realizan la declaración anual del Impuesto Sobre La Renta y de igual forma el Impuesto al Valor Agregado.
3. La mayoría de los entrevistados no cuentan con espacio, tiempo ni recursos para manejar la contabilidad dentro de su empresa, algunos prefieren que se la lleven un outsourcing lo que podría ahorrarle tiempo y dinero para sus negocios.
4. Los dueños de los negocios afirman que el impacto financiero de una buena contabilidad sería positivo y algunos conocían que con la contabilidad pueden controlar los gastos y las inversiones, conocerían oportunamente cuánto se está ganando o perdiendo e incluso les permitiría conseguir de manera más fácil préstamos y asesoría ya que se da a conocer la situación económica del negocio.

CAPITULO V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ESTUDIO DE MERCADO

DEFINICIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO

Con respecto al Estudio de Mercado (Baca Urbina, 2010) señala:

“El estudio o investigación de mercado es la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.”

Para (Castañeda & Gómez, 2009) define el Estudio de Mercado:

“El estudio o investigación de mercado es la función que vincula a los consumidores de un producto y/o servicio con la empresa.”

El presente estudio de mercado se centra en la factibilidad para el diseño de una empresa dedicada a prestar servicios contables y tributarios, ubicada en el Municipio El Hatillo del Estado Miranda. Pudiendo prestar sus servicios a todas aquellas empresas que requieran de los servicios para el buen funcionamiento de la misma, pueden ser estos servicios temporales o permanentes, según la decisión por parte de la gerencia.

DEFINICIÓN DE MERCADO

Mercado es el conjunto total de personas u organizaciones con necesidades por satisfacer, dinero para gastar y la disposición y la voluntad de gastarlo.

El mercado al que nos enfocamos son aquellas personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad, personas jurídicas (pequeñas y medianas empresas) que requieran servicios contables y/o tributarios, especialmente ubicada en el Municipio El Hatillo del Estado Miranda, debido al crecimiento que ha surgido en los últimos años.

ANÁLISIS DE LAS 4 PS (PLAZA, PRECIO, PRODUCTO, PROMOCIÓN)

Producto

Para Kerin & Hartley (2011), “un producto es un artículo o servicio que consiste en un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisface a los consumidores” (p.119). Se define como un producto el resultado del trabajo realizado por un conjunto de atributos tangibles e intangibles, por lo consiguiente habrá un intercambio ya sea este dinero u otro elemento de valor, este producto llegará al consumidor como bien o un servicio y para ello existe la satisfacción de cumplir con las necesidades de los importadores de papel.

Por lo que se tiene que dar a conocer el servicio que se brindará a sus futuros clientes en caso de aceptar la propuesta de contratar servicios contables y tributarios tales como gestión y declaración de impuestos, elaboración de Estados Financieros, Auditorias, entre otros servicios, específicamente para las personas naturales y jurídicas del Municipio de El Hatillo.

Precio

Según Fischer & Espejo (2011), “precio es la cantidad de dinero que se necesita para adquirir un producto o un servicio y se determina el valor expresado en moneda” (p.52). El precio, valor monetario que se establece ya sea este de índole como prestación de servicio o un bien en particular.

En base a la investigación realizada aplicando la muestra poblacional, se determinó que se tiene la oportunidad de captar un 30% de las empresas segmentadas en esta actividad, esto es, muestra 20, siendo el 30% de 20, 06 clientes, sin embargo, del proceso de entrevistas realizadas 2 son las que miraron con el proyecto factible valorando en una cantidad mensual entre US. \$. 100 y US. \$. 300 aplicando un promedio se determina el valor de US. \$. 200 por el servicio que se puede ofrecer a las empresas interesadas.

Plaza

Según Kotler (2011), afirma que “Plaza comprende las actividades de la empresa que ponen al producto a disposición de los consumidores meta. Los canales de distribución hacen posible el flujo de los bienes del productor, a través de los intermediarios y hasta el consumidor”.

La plaza es un espacio público donde se ofrece un servicio intangible para las empresas del Municipio El Hatillo, que necesiten servicios en el área contable y tributario y se espera utilizar algún local en alquiler en la zona de El Hatillo.

El uso del internet es una vía de comunicación rápida, extensa y práctica, este será utilizado en un beneficio para darse a conocer y crear un contacto directo con las personas que serán los clientes.

Se dispondrá de una página web y de un Instagram como canales de comunicación primordiales, donde las personas interesadas en el servicio tendrán información acerca de la empresa, desde su creación, sus clientes, sus proveedores, los servicios, entre otros.

Promoción

Para Kotler (2011) “La promoción abarca las actividades que comunican las ventajas del producto y convencen a los clientes de comprarlo”. Es comunicar, informar a los clientes y otros interesados sobre la empresa, de sus servicios o productos.

Con lo anterior expuesto, el objetivo fundamental es posicionarse en la mente de las personas que requieran de los servicios, la promoción se efectuará a través de internet por medio de las redes sociales como el Instagram, Facebook, Twitter, estas redes sociales permitirán relacionarse e interactuar con el cliente y en algunos casos se puede pagar publicidad para llegar a más personas, de igual manera la promoción puede ser mediante el correo electrónico para enviar promociones, publicidad escrita, volantes, recordar las características, ventajas y beneficios del servicio a brindarse y también se utilizarán los canales de afiches, con el objetivo dar a conocer el servicio contable y tributario a ofrecer.

Otras opciones para promocionar los servicios podrían ser en los meses de marzo hacer descuentos en la declaración del ISLR, participar en ferias empresariales, la creación de calendarios, bolígrafos, carpetas, entre otros.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA

En seguimiento a lo expuesto por Pol (2011) (p.72), la demanda está dada por todas las empresas para su cumplimiento oportuno de todas las obligaciones con el estado y la correcta aplicación contable, financiera y tributaria a más de las técnicas aplicadas para determinar costos y precios lo cual lleve a competir en el mercado, por tanto, necesitan los servicios de contables y tributarios, donde queremos competir.

Al momento de realizar el cuestionario y la entrevista se ha visto que no hay muchas ofertas de este tipo en el mercado, ámbito contable, financiero y tributario aplicando las disposiciones legales en el tiempo y herramientas técnicas que conlleven a realizar con eficiencia y eficacia los procedimientos legales y técnicos, por tal razón se tiene la plena seguridad de una aceptación muy llamativa en la oferta de los servicios a ofrecer

ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN

Según Fernández (2012), “Consiste en la diferenciación del producto o servicio que ofrece la empresa, creando algo que el mercado (los clientes), perciba como único. Las formas de diferenciación pueden ser múltiples, desde la imagen de marca, a la tecnología, el servicio de cliente, los distribuidores o cualquier otro factor considerado relevante por los clientes actuales o potenciales” (p.136).

Aplicando lo manifestado por el autor se buscará encontrar lealtad de los clientes generados por servicio técnico que permita estar siempre en mercado competitivo generando los mejores beneficios posibles, así mismo, determinando los precios en atención con los competidores y servicios entregados frente a resultados de clientes como beneficios y finalmente con una capacitación permanente al usuario para su cumplimiento oportuno, utilizando esta metodología como el mejor marketing de la empresa.

Esta empresa puede ser diferente a las actuales en el mercado debido a que se tiene pensado contar con un equipo experimentado y especializado en el área contable y tributario ya que los profesionales que laborarán en la empresa serán Contadores Públicos Colegiados, Administradores de Empresas, Licenciados capacitados en el área tributaria, es decir, el personal estará capacitado para brindar un servicio totalmente eficiente y eficaz, así como ayudar en la toma de decisiones para el bienestar de la empresa.

BUSINESS MODEL CANVAS

Una vez elaborado el Estudio de Mercado, se presenta el Business Model Canvas realizado en base a los resultados de la encuesta a fin de obtener un Modelo de Negocio mucho más acorde a la realidad de las necesidades actuales en el mercado.

A. Segmento de mercado

El segmento de mercado al que va dirigido el servicio que se desea crear, será a:

- Personas Naturales que requieran certificaciones de ingresos, asesorías financieras, calculo y elaboración de diferentes tipos de declaraciones.
- Personas Jurídicas que requieran procesos contables mensuales, estados financieros, solucionar problemas contables, manejo de diferentes contribuyentes especiales y declaraciones de impuestos, ajustes por inflación, auditorias y entre otros servicios dentro de la rama contable y tributaria.

Se busca que los clientes realicen sus actividades económicas dentro del Municipio de El Hatillo que necesiten servicios contables o tributarios para su negocio ya sea de forma temporal o permanente.

B. Propuesta de Valor

La propuesta de valor del presente TEG va dirigido a la captación de clientes que necesiten ahorro de tiempo y de costos para sus empresas o negocios, también de lo observado en el estudio de mercado, se determinó que esta unidad de negocios estará dirigida a atender a personas naturales y personas jurídicas que requieran servicios contables y tributarios ya sea para solicitud de préstamos bancarios, cumplir con las leyes venezolanas y que quieran conocer su capital. La relación con el cliente debe existir confianza, eficiencia y eficacia referente a nuestros servicios. Con lo anterior expuesto, la propuesta de valor es la siguiente: Contribuir con los clientes para que alcancen sus metas laborales, profesionales y personales a través de un servicio contable y tributario confiable con un costo accesible en el mercado, permitiéndoles ser más eficientes, disponer de más tiempo para realizar otras actividades, evitar cierres y multas sin que sus obligaciones y negocios dejen de avanzar.

C. Canales

Por tratarse de una empresa de servicios, los canales de distribución de la información para este caso serán canales informativos, por los cuales se enviarán noticias y todo lo relacionado a contabilidad e impuestos de los dueños de empresas y personas naturales a través de redes sociales como lo son Instagram, Twitter, Facebook y una página web, la misma debe ser desarrollada de una manera amigable para el cliente donde se presentará los servicios a ofrecer, se puede solicitar por esta vía cotizaciones y asesoramiento en línea, también se podrá descargar copia de facturas fiscales por este canal de comunicación. Es importante señalar que la página web es un canal efectivo para conocer las necesidades del cliente ahorrando costo y tiempo. Se contará con un servicio de mensajero buscar o entregar documentos.

D. Relaciones con los clientes

Las relaciones con los clientes serán llevadas a través de chats que puede ser en la página web, Instagram, Twitter y Facebook, email y WhatsApp donde los usuarios puedan dar a conocer sus necesidades y/o dudas referentes a los servicios que requieran, con una asistencia personalizada para cada tipo de cliente. Cada 2 meses se realizarán reportes y actualizaciones dependiendo de los canales más utilizados por los clientes en base a las necesidades de los usuarios y lograr mayor sustentabilidad de la herramienta en el mercado. La captación de clientes será a través de publicidad dentro del municipio y mediante a los canales de comunicación, se espera retenerlos con un servicio de calidad, con bajos costos y que el servicio sea eficiente y eficaz. La base de datos de los clientes crecería con las recomendaciones de los clientes con la confiabilidad que ellos den con los servicios,

E. Recursos Clave

Por tratarse de una empresa que ofrece servicios contables y tributarios, con respecto a los recursos claves que necesita la empresa para mantenerse operativa, se requiere talento humano con gran experiencia en el área contable y tributaria.

Con respecto a los recursos humanos se requiere:

- (1) Director Ejecutivo.
- (1) Contador Público.

(1) Asistente Contable o Administrativo.

(1) Mensajero.

Con respecto a los recursos materiales:

(1) Suscripción en un programa contable.

(3) Laptops.

(1) Impresora.

(1) Disco externo.

F. Actividades Clave

- **Estudios de Mercado.** Se realizará semestral, con la finalidad de ir captando y segmentado nuevos clientes, primero en el Municipio El Hatillo y luego alrededor de todo el territorio nacional.
- **Darse a conocer.** Hacer contacto periódicamente con personas naturales y jurídicas que puedan estar interesados en adquirir los servicios, participar en la idea o que deseen posiblemente colocar publicidad de su empresa en la página WEB. También se realizará una campaña publicitaria a través de las redes de los clientes con que se estén trabajando actualmente si el cliente lo autoriza.
- **Gestión de los datos.** A medida que se vayan captando más clientes, se ira levantando una data y estadísticas confiables de empresas que permita conocer los servicios que se necesitan en algunos periodos del año.
- **Actualizaciones.** Constantemente se realizarán encuestas a los clientes a fin de lograr recibir observaciones y recomendaciones para mejorar nuestro servicio en diferentes ámbitos.

G. Asociaciones Claves

Las asociaciones claves serán las empresas en el sector contable y tributario que permitan impulsar el crecimiento de sus organizaciones.

De igual manera, es ideal crear alianzas con Fundaciones sin fines de lucro que requieran los servicios para así obtener publicidad con diferentes empresas y también todos los entes gubernamentales como las alcaldías, gobernaciones, ministerios y demás.

H. Estructura de Costos

La estructura de costos está básicamente formada por los costos de mantenimiento tanto de los recursos humanos, como tecnológicos para la prestación de los servicios establecidos.

Estos costos contemplan:

- Sueldo del Personal.
- Gastos en Servicio (luz, agua, teléfono, internet).
- Laptop.
- Gastos de Oficina.

CANVAS MODELO DE NEGOCIOS

<p><u>Asociaciones Clave:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas del sector contable. • Empresas del sector tributario. • Alianzas con Fundaciones sin fines de lucro. • Entes gubernamentales • Alcaldías. • Gobernaciones. • Ministerios. 	<p><u>Actividades Clave:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Mercado. • Dar a conocer la empresa. • Gestión de datos con la captación de clientes. • Actualizaciones para mejorar. 	<p><u>Propuesta de Valor:</u></p> <p>Contribuir con los clientes para que alcancen sus metas laborales, profesionales y personales a través de un servicio contable y tributario confiable con un costo accesible en el mercado, permitiéndoles ser más eficientes, disponer de más tiempo para realizar otras actividades, evitar cierres y multas sin que sus obligaciones y negocios dejen de avanzar.</p>	<p><u>Relaciones con los interesados:</u></p> <p>Las relaciones con los clientes serán llevadas a través de chats que puede ser en la página web, Instagram, Twitter y Facebook, email y WhatsApp donde los usuarios puedan dar a conocer sus necesidades y/o dudas referentes a los servicios que requieran.</p>	<p><u>Segmentos de Interesados:</u></p> <p>Será a personas naturales y jurídicas que realicen actividad económica en el Municipio de El Hatillo que necesiten servicios contables o tributarios para su negocio ya sea de forma temporal o permanente.</p>
<p><u>Estructura de costos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo del Personal. • Gastos en Servicio (luz, agua, teléfono, internet). • Laptop. • Gastos de Oficina. 	<p><u>Fuentes de ingresos:</u></p> <p>Ingresos por servicios prestados.</p>			
<p><u>Recursos clave:</u></p> <p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (1) Director Ejecutivo. • (1) Contador Público. • (1) Asistente Contable o Administrativo. • (1) Mensajero. <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (1) Suscripción en un programa contable. • (3) Laptops. • (1) Impresora. • (1) Disco externo. 	<p><u>Canales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram. • Twitter • Facebook • Página Web. 			

Figura Nro. 2 CANVAS

FACTIBILIDAD TÉCNICA

ESTUDIO TÉCNICO

El servicio contable y tributario, se basa en indagar información, realizar los diferentes registros contables de ingresos y egresos, procesar y cumplir con la cancelación de los impuestos, dar a conocer cuál es la situación financiera de la persona natural o jurídica, para la toma de decisiones. Estos servicios son muy utilizados para el desarrollo de la actividad económica y son de gran importancia en el país.

El estudio técnico se basa en definir las siguientes especificaciones técnicas para que el proyecto sea factible como los son: el tamaño de la producción, la ubicación más factible para que la empresa funcione, de igual manera la capacidad instalada, tecnología, los equipos para promover un buen servicio, conjuntamente el talento humano, medios de transportes y los servicios públicos disponibles para la puesta en marcha de la empresa.

TAMAÑO DEL PROYECTO

En la primera etapa (puesta en marcha) la empresa ofrecerá sus servicios a cinco (05) clientes entre personas naturales y jurídicas. Se estima que luego del tercer trimestre de funcionamiento incrementa el número de clientes progresivamente.

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto iniciará en el Municipio de El Hatillo del Estado Miranda, para lo cual se necesita alquilar una oficina que se encuentre ubicada dentro de este Municipio para que funcione la empresa de Servicios Contables y Tributarios.

Los criterios tenidos en cuenta para la selección de esta localidad es que El Municipio El Hatillo se encuentra ubicado en el sureste del Estado Miranda y el Distrito Metropolitano, tiene construcciones modernas y centros comerciales adyacentes, se puede decir que el Municipio de El Hatillo es un lugar seguro, por lo que genera tranquilidad para proteger los activos de la empresa, es por ello que existen actividades comerciales dentro del Municipio lo que genera una gran cantidad de posibles clientes que pudieran requerir

servicios contables y/o tributarios, cuenta con varias vías de acceso, existen todos los servicios básicos para el desarrollo de las actividades diarias y posee diversidad de medios de transporte.

Debido a lo anterior, alquilar una oficina dentro del Municipio de El Hatillo del Estado Miranda es una opción viable para prestar el servicio contable y tributario, se encontrará en una zona con mucha actividad comercial y de turismo, el Municipio es visitado por dueños de empresas y que sigue creciendo económicamente, cuenta con los servicios básicos tales como agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, teléfono, internet, TV por cable, servicios de transporte público y privado, cuenta con varias vías de acceso y existen locales con buenas infraestructura para prestar los servicios.

INGENIERÍA DEL PROYECTO

En la ingeniería del proyecto se deben conocer los siguientes elementos: descripción técnica del servicio, identificación y selección de los procesos, los recursos necesarios para el éxito de la empresa y esto depende de cómo se gestione el talento humano, los equipos tecnológicos, los artículos de oficina, entre otros, que ayuden a alcanzar los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

El proyecto se constituye para la prestación de servicios contables y tributarios, por lo que se requiere un excelente proceso de venta del servicio por lo que se deberá tener en consideración los siguientes procesos:

- Captación de clientes ya sean personas naturales o personas jurídicas.
- Negociación del servicio contable o tributario.
- Prestación de los servicios contratados por el cliente.
- Facturación y cobro de los honorarios profesionales prestados por el servicio realizado.

REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

La tecnología es necesaria para la realización de las tareas establecidas al personal. Se requiere contar con acceso a internet lo que permitirá estar en comunicación con los clientes mediante el uso del correo electrónico, computadoras para el personal pudiendo ser estas de escritorio o laptops, una impresora multifuncional, calculadoras de escritorio, suministros y materiales de oficina (hojas, bolígrafos, carpetas, marcadores, clips, sobres), productos de limpieza, mobiliario para el equipamiento de la oficina (escritorios, sillas, muebles, archivadores, pizarra acrílica) y además un software que permita realizar las actividades contables.

Debido al tamaño y la actividad del proyecto el talento humano es el recurso fundamental para el éxito de la empresa, ya que es el generador de ingresos por los servicios que prestan, es necesario que el personal esté capacitado, cuenten con los conocimientos contables y de impuestos, deben de tener las habilidades y la experiencia en el área para que el servicio sea el mejor generando calidad, confiabilidad y responsabilidad ante los clientes. Para la puesta en marcha del proyecto se iniciará con el siguiente personal: un (1) Director Ejecutivo, un (1) Contador Público, un (1) Asistente Contable o Administrativo y un (1) mensajero.

El ambiente laboral se dará en el espacio físico que alquilará la empresa para realizar sus tareas diarias, la cual contará con las siguientes separaciones ambientales:

- Oficina principal: Se ubicará el Director Ejecutivo para realizar las actividades de contratación y manejo de la empresa.
- Área administrativa: Colocación de dos (2) cubículos en donde se va a ejecutar el trabajo operativo de la empresa.
- Sitio de espera: Es el lugar donde los clientes pueden esperar para ser atendidos.
- Baño: Necesario para el uso del personal.

DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES OPERATIVAS

El proyecto se basa en la prestación de servicios contables y tributarios por lo que se necesita solo el proceso de venta del servicio el cual se describe a continuación:

Captación de clientes

- Establecer el número de posibles clientes.
- Dar a conocer al cliente acerca de los servicios.
- Entregar una carta de presentación de los servicios a ofertarse.

Contratación del Servicio

- Confirmar si está de acuerdo con el servicio a ofrecerse.
- Visitar al posible cliente.
- Negociar el precio.
- Analizar las cláusulas del contrato, entre las partes.
- Aprobación del servicio.
- Firma del contrato.

Prestación del Servicio

Contable:

- Revisar la documentación fuente.
- Procesar la información al sistema contable.
- Ordenar los documentos de forma cronológica.
- Realizar los informes y el Balance de Comprobación.
- Analizar las cuentas y saldos.
- Efectuar los Estados financieros.
- Entregar la documentación y los Estados Financieros.

Tributario:

- Ordenar y clasificar el conjunto de documentos.
- Confirmar los datos existentes en el sistema.
- Llenar los datos en la plataforma.
- Revisar que los formularios estén bien realizados.
- Declarar los impuestos en sistema e imprimir los comprobantes.
- Participar al cliente el valor que tiene que cancelar.

Facturación y cobro

- Realizar la factura al cliente.
- El cliente espera la factura y realiza el pago.
- Entrega el trabajo culminado al cliente.

ESTUDIO ECONÓMICO ESTUDIO FINANCIERO Y OPERACIONAL

“El estudio económico determina los costos totales que tendrá el proyecto, clasificándolos por los costos de cada uno de los departamentos que tiene la empresa como son el de producción, administración y de ventas.” (Canelos Salazar, 2010)

“El estudio económico ordena y sistematiza la información de carácter monetario que proporciona las etapas anteriores y elabora los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.” (Baca Urbina, 2010)

Dentro del estudio operativo del proyecto se tendrá en consideración los recursos que demanda la empresa para su puesta en marcha, por ejemplo: equipos de computación, gastos de nóminas, muebles y enseres, capital de trabajo, costos y gastos que se generarán al realizar la prestación al cliente de los servicios en contables y tributarios.

Dentro de estos estudios se determinarán los costos, gastos e ingresos totales proyectados, para realizar los respectivos estados financieros proforma y concluir con la evaluación económica que permitirá comprobar si la realización del proyecto es factible o no.

ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO (EDT)

Con el objeto de determinar las actividades necesarias y estimar los recursos (humanos, físicos y económicos) necesarios se realizó una EDT basada en el diseño de un modelo de negocios, es importante destacar que, al no ser una empresa constituida, se necesitan gastos de constitución de empresas, disponibilidad de espacio de oficina, mobiliario, apertura de cuenta bancaria nacional e internacional.

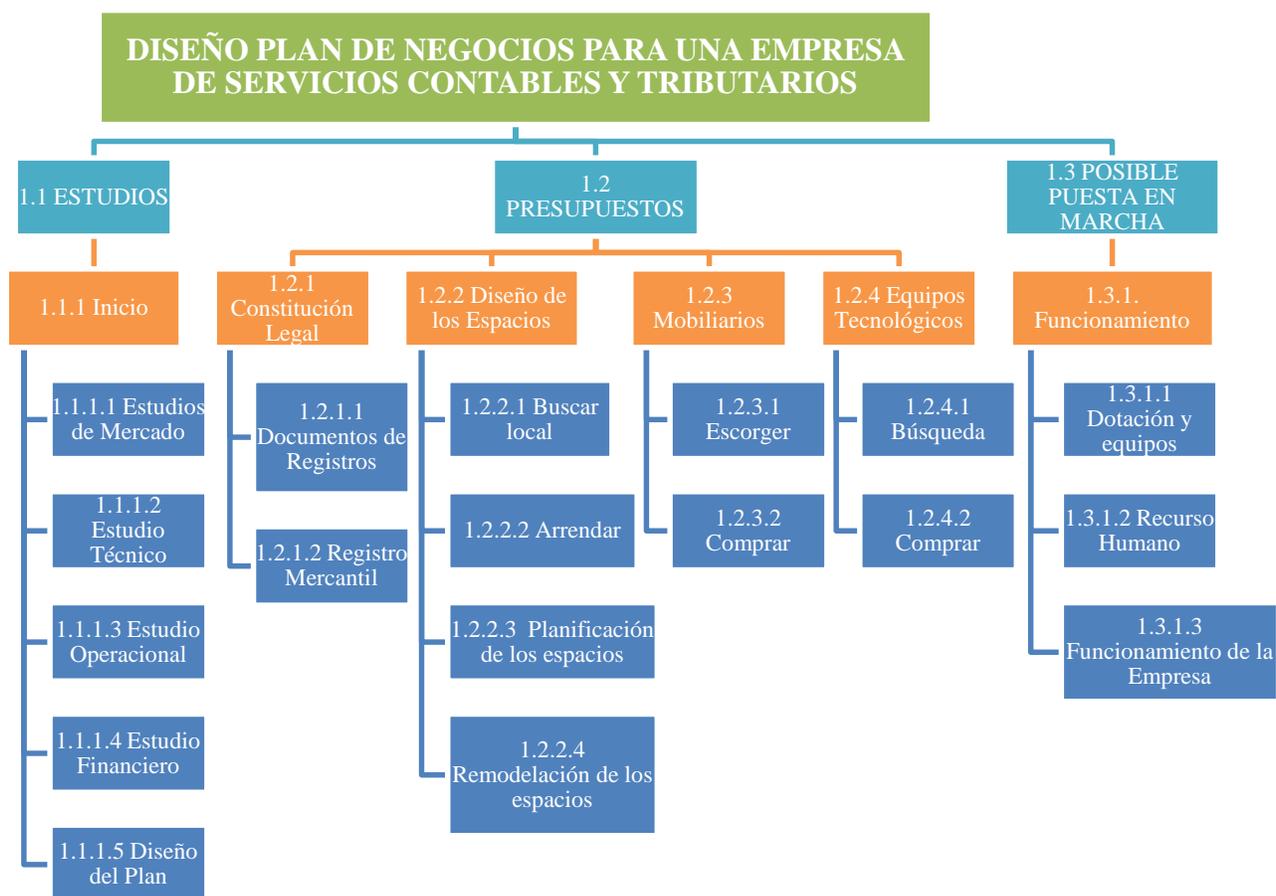


Figura Nro. 3 EDT

Es importante destacar que la EDT se realizó solo en 3 niveles de desagregación porque el Presente TEG principalmente se desarrolla en la fase de proyecto, por lo cual se consideró suficiente esta información para realizar tanto el estudio técnico y operacional, como el estudio de factibilidad financiera.

SUELDO DE PERSONAL

El sueldo del personal es uno de los costos más importante para el funcionamiento de la empresa, la remuneración del personal se estipulará por el sueldo vigente en la ley adicionalmente un bono extraordinario por la tabla de sueldos publicada por el Colegio de Contadores Públicos de Caracas.

SERVICIOS BÁSICOS DE OFICINA Y GASTOS FIJOS

Son los gastos mensuales necesarios para la prestación del servicio contable y tributario, estos son inexcusables para la realización de las actividades dentro de la oficina, tales como: Agua, luz, internet, alquiler, seguro, materiales e insumos, entre otros.

ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL PROYECTO



Figura Nro. 4 Organización Orientada al Proyecto

PLAN DE INVERSIONES DEL PROYECTO

Dentro del plan de inversiones del proyecto se tomará en cuenta los recursos que requiere la empresa para iniciar sus operaciones, tales como: equipos de computación, talento humano, muebles y enseres, costos y gastos que se efectuarán al ejecutar la prestación de servicios en asesoría contable y tributaria.

Inversión en Activos Fijos

“Las inversiones en activos fijos son todas aquellas que se realizan en los bienes tangibles que se utilizarán en el proceso de la prestación del servicio y servirán de apoyo a la operación normal del proyecto” (Sapag Chain, 2008)

Los activos fijos dentro de la organización son indispensables para las diferentes áreas de la empresa asesora tales como: muebles y enseres, equipo de computación, artículos de oficina.

Equipo de Computación

DESCRIPCIÓN	Unidades	Costo Unitario US. \$	TOTAL US. \$
Laptop Dell Procesador Intel Core i5-7200U Disco Duro 256GB SSD; Memoria Ram 8 GB; Sistema Operativo Windows 10	3	650,00	1.950,00
Impresora HP LaserJet Pro Multifuncional	1	200,00	200,00
Regulador de voltaje APC 850VA	2	125,00	250,00
Disco duro externo 1TB	2	45,00	90,00
Modem-Router	1	60,00	60,00
WiFi Inalambrico	2	60,00	120,00
TOTALES	11	1.140,00	2.670,00

Tabla Nro. 4 Resumen Equipos de Computación

Muebles y Enseres

DESCRIPCIÓN	Unidades	Costo Unitario US. \$	TOTAL US. \$
Escritorio	1	100,00	100,00
Cubiculos	2	80,00	160,00
Sillas Gerencial	1	100,00	100,00
Sillas	2	50,00	100,00
Sillas Giratorias	2	60,00	120,00
Mueble de espera	1	130,00	130,00
Mesa de centro de sala	1	90,00	90,00
Archivador de 2 gavetas	3	80,00	240,00
Pizarra	1	70,00	70,00
Microondas	1	80,00	80,00
Cafetera	1	30,00	30,00
Lampara	2	15,00	30,00
Reloj	1	25,00	25,00
Papeleras Metálicas	3	15,00	45,00
TOTALES	22	925,00	1.320,00

Tabla Nro. 5 Muebles y Enseres

Artículos y Equipo de Oficina

DESCRIPCIÓN	Unidad	Costo Unitario US. \$	TOTAL US. \$
Teléfono inalámbrico	3	50,00	150,00
Grapadora	3	15,00	45,00
Perforadoras	3	10,00	30,00
Calculadora Casio de escritorio	3	40,00	120,00
Resmas de papel bond	25	6,00	150,00
Separadores	12	5,00	60,00
Carpetas Oslo	25	6,00	150,00
Sobre manila	100	1,00	100,00
Lapices	25	0,60	15,00
Marcadores líquidos	10	1,50	15,00
Resaltadores	12	1,50	18,00
Correctores	10	0,50	5,00
Borradores	10	0,40	4,00
Sacapuntas Electrico	3	15,00	45,00
Quita grapa	3	6,00	18,00
Cinta adhesiva	5	6,00	30,00
Regla	10	0,50	5,00
Pegamento en barra	5	2,00	10,00
Tijera	3	5,00	15,00
Clips metal	10	6,00	60,00
Grapas metal	10	6,00	60,00
Cartuchos para impresora	2	10,00	20,00
TOTALES	292	194,00	1.125,00

Tabla Nro. 6 Artículos y Equipos de Oficina

Son los materiales que serán necesarios para las actividades realizadas en el área administrativa.

Arrendamiento Local

Es el pago mensual del local donde la empresa prestará sus servicios en asesoría, se considerará que el 100% será ocupado por el área operativa y se estima un gasto de alquiler de ochenta con 00/100 dólares americanos (US. \$. 80,00) para un total de novecientos sesenta con 00/100 dólares americanos (US. \$. 960,00) en el primer año.

Bono Administrativo

Es un bono extraordinario otorgado al personal que labora en el departamento administrativo, la empresa está conformada por el Gerente, el Contador, el Analista y Mensajero.

Anual

CARGO	Meses	Costo Mensual US. \$	TOTAL US. \$
Director Ejecutivo	12	350,00	4.200,00
Contador	12	200,00	2.400,00
Analista	12	150,00	1.800,00
Mensajero	12	50,00	600,00
TOTALES		750,00	9.000,00

Tabla Nro. 7 Bono Administrativo Anual

Inversión Diferida

“Las inversiones en activos fijos intangibles son todas aquellas que se realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos, necesarios para la puesta en marcha del proyecto” (Sapag Chain, 2008)

Los activos diferidos se caracterizan por su inmaterialidad, son valores económicos necesarios que se realizan al adquirir los servicios de gastos de constitución, gastos de investigación, gastos en patentes y licencias, gastos de administración, todos estos factores sirven para el giro normal de la empresa.

Software Contable

DESCRIPCIÓN	Unidad	Costo Unitario US. \$	TOTAL US. \$
Sistema Informático Contable	1	100,00	100,00
TOTALES	1	100,00	100,00

Tabla Nro. 8 Software Contable

Gastos de Inicio de Operación

Conforme a la actual normativa contable que rige en el País, las empresas sujetas al control de la Superintendencia de compañías, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), los gastos de constitución serán tomados en cuenta el primer año, por lo cual debemos registrar los valores incurridos en trámites notariales, así como jurídicos para la constitución de la empresa como gastos corrientes del año.

Gastos de Constitución y Otros

DETALLE	TOTAL US. \$
Gastos de Constitución	300,00
Legalización de contrato de arriendo	30,00
Permisos municipales	50,00
Abogado	80,00
Otros gastos	240,00
TOTALES	700,00

Tabla Nro. 9 Gastos de Constitución y Otros

RESUMEN DE COSTOS Y GASTOS TOTALES

DETALLE	TOTAL US. \$
Equipo de Computación	2.670,00
Software Contable	100,00
Muebles y Enseres	1.320,00
Artículos y Equipo de Oficina	1.125,00
Arrendamiento Local (1° Año)	960,00
Bono Administrativo (1° Año)	9.000,00
Gastos de Constitución y Otros	700,00
TOTALES	15.875,00

Tabla Nro. 10 Resumen de Costos y Gastos Totales

PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos procede de la prestación del servicio de asesoría contable y tributaria, que se generará en cierto periodo de tiempo.

“En un proyecto los ingresos están representados por el dinero recibido por concepto de las ventas del producto o a prestación del servicio o por la liquidación de los activos que han superado su vida útil dentro de la empresa, o también por los rendimientos financieros producidos por la colocación de excesos de liquidez.” (Miranda, 2012)

Para proyectar los ingresos es necesario conocer el número de asesorías realizadas anualmente, el precio promedio de cada servicio, esto se debe al volumen de operaciones que realice cada empresa. Para determinar la proyección anual se tomará en cuenta el precio del servicio.

ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA

Los estados financieros proforma son elaborados al realizar las proyecciones de ingresos, costos y gastos, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, con esta información se podrá evaluar el potencial futuro, es una herramienta significativa para la toma de decisiones de la empresa cuando pretenda llevar a cabo operaciones.

PRESTACION DEL SERVICIO ANUAL

SERVICIOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL	TOTALES
PERSONAS NATURALES				
Servicios Tributarios				
Declaración I.S.L.R	15	20,00	300,00	
Declaración IVA	15	15,00	225,00	
Declaraciones de Impuestos Municipales	10	10,00	100,00	
Asesorías	5	30,00	150,00	775,00
Servicios Contables				
Elaboración de Estados Financieros	15	20,00	300,00	
Certificación de Ingresos	15	20,00	300,00	
Asesorías	6	20,00	120,00	720,00
PERSONAS JURIDICAS				
Servicios Tributarios				
Declaración I.S.L.R	15	20,00	300,00	
Declaración IVA	15	20,00	300,00	
Declaraciones de Impuestos Municipales	15	20,00	300,00	
Asesorías	5	80,00	400,00	1.300,00
Servicios Contables				
Elaboración de Estados Financieros	33	200,00	6.600,00	
Cierres Contables	10	200,00	2.000,00	
Auditorías	5	400,00	2.000,00	
Realización de Inventarios	5	400,00	2.000,00	
Asesorías	10	150,00	1.500,00	14.100,00
TOTALES				16.895,00

Tabla Nro. 11 Ingresos Prestación del Servicio Anual

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

En el Estado de Resultados Proyectados se establecen los ingresos y costos esperados para el año siguiente, se debe considerar que las cifras investigadas sobre costos e ingresos están determinadas en el periodo cero, es decir antes de realizar la inversión, posteriormente estos valores se verán afectados por la inflación.

El Estado de Resultados resume los ingresos y egresos efectuados, estableciendo así, las utilidades o pérdidas de la empresa.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADAS

CONCEPTO	MES 1-2	MES 3-4	MES 5-6	MES 7-8	MES 9-10	MES 11-12
Ingreso por Prestación del Servicio	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	3.395,00
(-) Costos de Inversión Inicial						
Equipo de Computación	445,00	445,00	445,00	445,00	445,00	445,00
Software Contable	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67
Muebles y Enseres	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00
Artículos y Equipo de Oficina	187,50	187,50	187,50	187,50	187,50	187,50
Arrendamiento Local (1° Año)	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00
Bono Administrativo (1° Año)	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Gastos de Constitución y Otros	116,67	116,67	116,67	116,67	116,67	116,67
(=) Utilidad Neta	54,17	54,17	54,17	54,17	54,17	749,17

Tabla Nro. 12 Estado de Perdidas y Guanacias Proyectadas

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Del proyecto diseño de un modelo de negocios para la creación de una empresa contable y tributaria para la prestación de servicios a personas naturales y personas jurídicas en el Municipio de El Hatillo Estado Miranda, concluimos que:

- Este estudio trata acerca del diseño de un modelo de negocios para la creación de una empresa contable y tributaria con el objetivo de prestar sus servicios a personas naturales y personas jurídicas en el Municipio de El Hatillo Estado Miranda, en donde se cuenta con empresas y entre ellas personas naturales que necesitan llevar la Contabilidad de sus ingresos, por medio del análisis de la demanda actual se determina que hay pocas ofertas del servicio en el municipio de El Hatillo y por ello las personas naturales y jurídicas estarían dispuestas a adquirir dichos servicios, este representa un indicador favorable para la puesta en marcha del negocio.
- En la localización del proyecto se tomó en cuenta los factores que serán beneficiosos para la posible ubicación de la empresa, ya sean medios de transporte, vías de comunicación, servicios básicos, materiales de oficina, equipos informáticos entre otros, al mismo tiempo hacer referencia de la distribución espacial donde se identifica la distribución del área administrativa y operativa lo cual se considera factible para su ejecución.
- Este proyecto puede generar un rendimiento económico atractivo para el inversionista, aun teniendo pocos clientes al inicio de sus operaciones, proporciona fuentes de empleo y aumenta la economía.
- Del estudio realizado se puede concluir que es factible el diseño de una Empresa contable y tributaria para la prestación de servicios a personas naturales y personas jurídicas en el Municipio de El Hatillo Estado Miranda

RECOMENDACIONES

Si se desea implantar este negocio es importante contar con un personal altamente calificado, capacitado y actualizado permanentemente acerca del servicio que se pretende ofrecer, de esta forma se logrará ser un soporte a clientes al realizar los estados financieros reales así también el cumplimiento de las obligaciones tributaria con los Entes del Estado.

Es favorable para la empresa manejar una base de datos actualizada de clientes, la misma que permita crear la necesidad de atenderlos con una perspectiva diferente siendo efectivos, eficientes y eficaces, manteniendo un seguimiento al mercado teniendo en cuenta que siempre se producen cambios en el mismo, de esta manera obtener clientes fidedignos al servicio, ofreciendo un valor agregado diferenciándose de la oferta ya existente.

Para el capital o inversión inicial, se puede adquirir préstamos bancarios que ayuden a comprar los equipos y materiales necesarios para la puesta en marcha del negocio.

Es recomendable realizar cada cierto tiempo un estudio acerca del comportamiento de cada cliente, su grado de satisfacción con el servicio prestado, para tomar las correspondientes decisiones.

Para obtener un mayor beneficio y disminuir costos se deberá dar un uso óptimo del talento humano, la materia prima, insumos y la tecnología, considerando de esta forma el buen funcionamiento tanto en la parte administrativa y financiera.

Se deberá enfatizar en la coordinación de cada una de las actividades que se generarán en los diferentes procesos, con la finalidad de brindar un direccionamiento que permita optimizar tiempo y recursos.

Para la ejecución de este proyecto es necesario poner énfasis en cada uno de los puntos estudiados anteriormente, para facilitar la organización y tener éxito en el emprendimiento de la empresa.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DE
PROYECTOS

ENTREVISTA Y CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROPIETARIOS Y EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS DE NEGOCIOS DEL MUNICIPIO EL HATILLO

Propósito

La información es estrictamente confidencial ya que será utilizada para los fines del diseño de un modelo de negocios para la creación de una empresa contable y tributaria. Asimismo, la aplicación de este instrumento trata de una investigación académica para cumplir con un requisito indispensable para la Especialidad Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos en la Universidad Monteávila.

Instrucciones Generales:

5. Lea detalladamente las preguntas que conforman el cuestionario.
6. Se le agradece responder todas las preguntas y con la mayor sinceridad posible.
7. Marque dentro del recuadro con una equis (X) su respuesta.
8. Si tiene dudas, consulte con el entrevistador.
9. Entregue el cuestionario solo a la persona encargada.

Gracias por su colaboración.

CARACAS, JULIO 2021.

ANEXO I. OPINION DE LOS DUEÑOS Y EMPLEADOS
CUESTIONARIO DIRIGIDOS A LOS DUEÑOS Y EMPLEADOS

1. ¿Ha requerido los servicios tributarios y contables de una empresa especializada?
 Siempre
 Casi siempre
 Pocas veces
 Nunca

2. De acuerdo a la situación actual que vive el país ¿Ha visto usted la necesidad de reducir sus ventas o producción?
 Si
 No

3. ¿Los deberes formales (declaraciones) que mensualmente deben cumplir con el Fisco son presentados a tiempo?
 Siempre
 Pocas veces
 Nunca

4. ¿Los estados financieros que anualmente debe presentar a los socios y demás interesados son entregados a tiempo?
 Siempre
 Pocas veces
 Nunca

5. ¿Cree usted, que la falta de asesoría contable y tributaria puede afectar la toma de decisiones de su empresa?
 Si

No

ANEXO II. OPINION DE LOS DUEÑOS
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DUEÑOS DE NEGOCIOS

Preguntas para Entrevistas

6. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios de contratar una empresa de servicios contables y tributarios?

7. ¿Alguna vez han realizado pagos en exceso al fisco por un mal registro contable o tributario de sus empleados? Explique lo sucedido.

8. ¿Dispone de espacio, tiempo y recursos para el buen manejo del área contable? Describa brevemente.

9. ¿Cuál cree usted que sería el impacto financiero en su empresa si se contrata una firma Contable y Tributaria?

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

PMBOK, G. (2017). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos. Project Management Institute Inc, 2.

Sapag Chain, N., & Sapag Chain, R. (2008). Preparación y evaluación de proyectos. Mc Graw Hill Interamericana.

José, M. J. (2005). Gestión de Proyectos: Identificación, formulación, evaluación financiera-económica-socialambiental. *MM Editores, Bogotá.*

Urbina, G. B., & Castellanos, M. Á. T. (2006). *Evaluación de proyectos* (Vol. 3). McGraw-Hill.

Villegas, H. B., & Fessia, M. E. (1994). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario* (Vol. 5, No. 1). Buenos Aires: Depalma.

¿Qué es un tributo? (2020). Revisado 21 Junio 2020, de <https://blog.nubox.com/que-es-un-tributo>

¿Qué es Persona Natural? Su Definición y Significado [2020]. (2020). Revisado 21 Junio 2020, de <https://conceptodefinicion.de/persona-natural/>

Persona Jurídica. (2020). Revisado 20 Junio 2020, de <https://definicion.mx/persona-juridica/>

INE, 2014. Clasificador Venezolano de Actividades Económicas (CAEV). Instituto Nacional de Estadísticas. República Bolivariana de Venezuela.
http://www.ine.gov.ve/documentos/INE/ClasificadoresEstandares/CAEV_2013.pdf

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales © 2002, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Vicerrectorado de Investigación y Postgrado Parque del Oeste, Catia. Caracas, 1010. Apartado 2939. Venezuela.
<http://files.innova-edu.webnode.com/200003215-6a4f06b3b1/NormasUPEL2006.pdf>

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fideas G. Arias Odón.

Project Managment Institute. A Guide to the PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE. (2017) Chicago (Estados Unidos)

Instituto Gallego de Promoción Económica. Como realizar un estudio de Mercado. Disponible en: http://www.igape.es/images/crear-unha-empresa/ManuaisdeXestion/3RealizarEstudodeMercado_cas.pdf

Sapag, Nassir (2008). Preparación y Evaluación de Proyectos - Quinta Edición. Disponible en: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2013/03/Preparacion-Y-Evaluacion-De-Proyectos-Sapag-Sapag.pdf>