



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

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA
FERRETERÍA TÁCHIRA 3000, C.A**

**EMPRESA:
FERRETERÍA TÁCHIRA 3000, C.A.**

**AUTOR:
KATHERINE MÉNDEZ
C.I. 21.239.260**

SAN DIEGO, NOVIEMBRE DE 2017



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

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA
FERRETERÍA TÁCHIRA 3000, C.A**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ANTHONY TORCATES
17.679.360

JOSE HERNAN HERNANDEZ
13.962.932

AUTOR:
KATHERINE MENDEZ
C.I. 21.239.260

SAN DIEGO, NOVIEMBRE DE 2017

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
INDICE DE FIGURAS.....	VI
INDICE DE CUADROS.....	VII
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE GRAFICOS	IX
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTOS	XI
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: LA EMPRESA	
1.1 Historia de la empresa.....	3
1.2 Misión	3
1.3 Visión.....	4
1.4 Valores Organizacionales.....	4
1.5 Estructura Organizacional.....	5
1.6. Actividades realizadas durante el periodo de pasantías	6
CAPITULO II: EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	7
2.2 Formulación del Problema	9
2.3 Objetivos de la Investigación	9
2.3.1 Objetivo General	9
2.3.2 Objetivos Específicos	9
2.4 Justificación	10
2.5 Alcance.....	11
2.6 Limitaciones.....	11

CAPITULO III: MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la Investigación	12
3.2 Bases Teóricas.....	18
3.3 Definición de Términos Básicos	244

CAPITULO IV: FASES METODOLOGICAS

4.1 Diseño y Tipo de Investigacion	276
4.2 Fase I	27
4.3 Fase II.....	288
4.4 Fase III.	288

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 FASE I: Diagnostico de la situacion	29
5.1.1 Resultados de la Observacion Directa.....	¡Error! Marcador no definido.0
5.1.2 Resultados de la Encuesta	¡Error! Marcador no definido.
5.2 FASE II: Identificacion Debilidades y Fortalezas	¡Error! Marcador no definido.7
5.3 FASE III: Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos	¡Error! Marcador no definido.8
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	65

INTRODUCCION

Todas las organizaciones permanentemente buscan ordenar sus procesos y métodos de trabajo, como también las responsabilidades que tiene cada persona o departamento en cuanto a sus tareas cotidianas dentro de los procesos administrativos, contables y tecnológicos debido a que se convierten en rutinas. Las exigencias de la actualidad y los crecientes grados de especialización en la modernización de los procesos de trabajo, obligan a las organizaciones a formalizarse y elaborar una herramienta que le permita ordenar dichas funciones.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones se destaca lo referente a la utilización de manuales, ya que estos facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa, fundamentalmente en las actividades administrativas, contables y operativas.

Los manuales de procedimientos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa y conocidos por el personal, sirve para regular su actuación y ayudar al cumplimiento de los fines de la misma. Es por eso que los manuales de normas y procedimientos vienen a ser herramientas claves que contribuyen al desarrollo de las operaciones de manera eficaz.

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de proponer un Manual de Normas y Procedimientos que permita mejorar el control interno en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A

El desarrollo de este informe estará conformado por los siguientes capítulos:

Capítulo I: se detalla breve descripción de la empresa, misión, visión y valores, estructura organizacional.

Capítulo II: el problema y sus generalidades, el cual contiene el planteamiento del problema, objetivos tanto generales como específicos y justificación.

Capítulo III: marco referencial conceptual, donde se hace referencia a los elementos básicos teóricos que sustentan la investigación, así como los antecedentes y definición de términos básicos.

Capítulo IV: fase metodológica, se hace mención a la metodología utilizada para lograr los objetivos propuestos, es decir, tipo de investigación y técnicas e instrumentos a utilizar.

Capítulo V: el resultado, sobre los objetivos, los instrumentos de recolección de datos y la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos.

Y finalmente se presentan las referencias que sirven como soporte teórico para dar validez a los enfoques expuestos en este informe de pasantías.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Historia de la empresa

La empresa Ferretería Táchira 3000, C.A se funda El 17 de junio de 2013 con un local propio, teniendo como domicilio en la Av. Bolívar de Flor Amarillo en Valencia, Estado Carabobo, su fundador José Sánchez tuvo esta iniciativa por la necesidad de cubrir el campo ferretero en los poblados circunvecinos, focalizándose en herramientas para el campo, materiales de construcción y ferretería en general.

Ferretería Táchira 3000, C.A cuenta hoy con una amplia gama de productos de buena calidad tanto nacionales como importados, a precios cómodos y competitivos en el mercado, acompañado con la atención de un excelente personal satisfacen las necesidades de su amplia clientela. Ferretería Táchira 3000, C.A, ofrece una amplia variedad de productos en cuanto a plomería, herramientas, tornillería, pinturas, cerrajería, grifería, eléctricos, jardinería, iluminación, herrajes y artículos del hogar.

1.2 Misión

En Ferretería Táchira 3000, C.A estamos para brindarle a sus clientes la mayor diversidad en materiales para la construcción, herramientas para el campo y ferretería en general, estamos comprometidos con la comercialización de productos nacionales e importados, porque somos una empresa con gran responsabilidad, capacitados que queremos generar y fortalecer las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores, a través de una comunicación franca, directa y eficiente con la finalidad

de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

1.3 Visión

Posicionarnos en el mercado a nivel nacional, siendo reconocidos como comercializadores de alto prestigio y confiabilidad de materiales para la construcción, herramientas para el campo y ferretería en general, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social, comercial, legal y apoyados por personal comprometido y competente que nos garantice solidez y desarrollo sostenible.

1.4 Valores Organizacionales

Integridad; Nuestros actos reflejan seriedad y actitud en la ejecución de nuestras acciones; somos honrados con nosotros mismos y con los demás.

Compromiso; Nuestra identificación con la empresa nos mueve a tomar acciones y asumir retos a su favor, de forma voluntaria e incondicional.

Responsabilidad; Nuestros productos y servicios se orientan a satisfacer las necesidades de nuestro cliente a corto y largo plazo.

Disciplina; Mantenemos el orden y cumplimos las normas necesarias para generar un ambiente de cordialidad y respeto.

Eficiencia; Procuramos realizar satisfactoriamente nuestras funciones y buscamos optimizar continuamente nuestra forma de hacer las cosas.

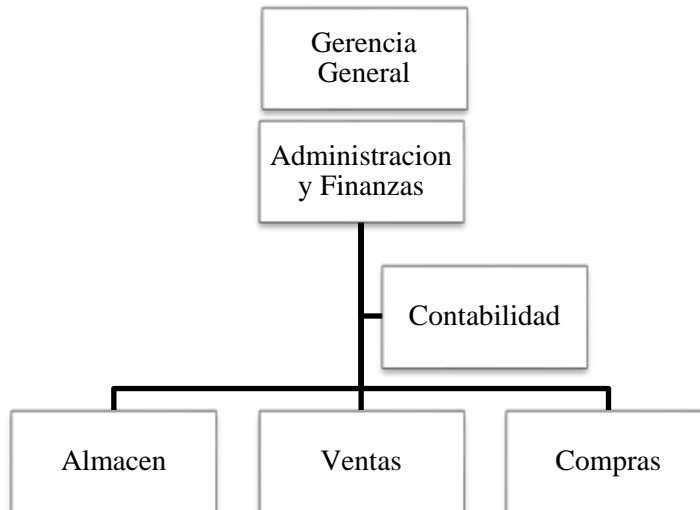
Confianza; Confiamos en nuestra Visión, nuestra capacidad de emprendimiento y en la capacidad de la gente que trabaja con nosotros, porque ellos también confían en nosotros.

Trabajo en equipo; Somos conscientes de la sinergia que se genera en un ambiente de cooperación al unir nuestras fuerzas.

1.5 Estructura Organizacional

Es un conjunto de órganos ordenados e interrelacionados entre sí, que cumplen funciones establecidas por la empresa, para el logro de sus objetivos. Ferretería Táchira 3000, C.A, presenta el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA DE FERRETERÍA TÁCHIRA 3000, C.A



Fuente: Ferretería Táchira 3000, C.A (2013)

1.6. Actividades realizadas durante el periodo de pasantías:

Pasantía es la práctica profesional que realiza un estudiante para poner en práctica sus conocimientos y facultades. El pasante es el aprendiz que lleva adelante esta práctica con la intención de obtener experiencia de campo. Las actividades que el pasante realizó son:

- Organizar y mantener actualizados los documentos legales de la empresa
- Organizar y mantener el archivo de los documentos que respaldan los registros contables.
- Realizar los arqueos de caja chica. Elaborar comprobantes de egreso e ingreso.
- Archivar las facturas en sus carpetas correspondientes
- Recibir llamadas
- Realizar conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas bancarias de la empresa.
- Revisar que las facturas cumplan con las normativas estipuladas por el SENIAT. Verificar y revisar planillas de retención y aportes parafiscales.
- Llevar registros actualizados de los proveedores, tener la agenda al día de los diversos proyectos que se llevan a cabo en la empresa.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. Realizar actividades de apoyo exigidas cuando se requieran.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Cuando se habla de manuales, se hace referencia a la diversidad de documentos que se desarrollan en una empresa con el fin de delimitar responsabilidades y funciones, hay que destacar que los manuales permiten el orden y control de las operación, en este caso, en las operaciones financieras de una empresa, se tiene que reconocer la gran importancia que tiene en la organización de una empresa tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía.

Es por eso, que dichos documentos tienen diferentes nombres e incluso son reunidos en uno solo. Tales documentos reúnen normas internas, reglamentos, procedimientos y directrices que todos los empleados de una empresa deben conocer, permitiendo que una compañía pueda evolucionar independientemente de que su junta directiva esté encima de la compañía permanentemente.

Los Manuales de Normas y Procedimientos Contables, son instructivos que están diseñados de acuerdo a las actividades que ejerzan cada una de las organizaciones; los cuales expresan, de forma detallada, cómo deben llevarse a cabo los procedimientos en la actividad contable. Estas normas están dispuestas por los entes reguladores de tal actividad, como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA); y a la vez, una serie de pasos coordinados que seguirán los empleados para realizar las tareas que guarden relación con la información financiera

de las entidades. Toda organización que realice actividades mercantiles, debe regirse por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el registro y preparación de la Información Financiera y otras disposiciones legales, las cuales deben estar contenidas en estos instructivos.

Ahora bien, los manuales de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información ordenada, detallada, sistemática que contiene todas las instrucciones responsabilidades e información sobre políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Debe señalarse que, el control interno en conjunto con los manuales de procedimientos son el pilar para poder desarrollar adecuadamente las actividades dentro de una entidad, esto con el fin de salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, así como también, promover la eficiencia en las operaciones, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol, y estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Como bien se sabe, tanto las actividades del área contable como de la parte administrativa forman una base de gran significado para el desempeño de una organización y por consiguiente se debe de contar con manuales bien planteados en donde se reflejen políticas sólidas de la empresa. Es por eso que, Ferretería Táchira 3000, C.A, a pesar de que cuenta con un contador, carece de manuales de normas y procedimientos sobre las funciones ejercidas en el área de contabilidad, ya que no hay ningún tipo de organización y orden en esta área, no se lleva control de los gastos, operaciones no respaldadas, omisiones de operaciones realizadas, lo cual origina

debilidades en el área contable, pérdida de tiempo y dificultad para llevar las actividades correspondientes.

Por estas razones expuestas, se recomienda implementar un manual de normas y procedimientos, donde permita llevar las directrices más exhaustivas en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

2.2 Formulación del Problema

Sobre las bases de las ideas expuestas, se plantea las siguientes interrogantes:

¿De qué manera los manuales de normas y procedimientos mejoraran el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer un manual de normas y procedimientos en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A

2.3.2 Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación en los procedimientos aplicados en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

2.- Identificar las debilidades y fortalezas en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

3.- Diseñar un manual de normas y procedimientos para el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

2.4 Justificación

La contabilidad supone una importante fuente de información para la empresa, gracias a ella podemos conocer en cualquier momento cuántas son las cantidades exactas que debemos y cuáles son las que nos deben, mediante el balance general y el estado de resultados, podemos averiguar cuál es la situación actual financiera, así como también permite diferenciar los gastos que crean los propietarios sobre los que genera el propio negocio. La transparencia de la empresa debe estar reflejada en todos los procesos administrativos; financieros y contables, un descontrol en el área de contabilidad sería desastroso para la economía de cualquier organización, ya sea en sus comienzos o ya establecida como tal, por tal razón es importante, llevar registros, organización y respaldar las operaciones que se manejen en la empresa.

Una de las bases esenciales para el desarrollo de una organización lo constituye la documentación de sus operaciones y las políticas de control interno, por lo que es necesario contar con un manual de procedimientos sobre la actuación individual o por funciones para tener un control adecuado y lógico dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo; y más aún cuando tales deberes están circunscritos en unas áreas tan importantes como lo son contabilidad y administración.

La finalidad del presente trabajo, es diseñar un manual de normas y procedimientos en el área contable de la empresa en estudio, con el fin de mejorar el control interno en el área contable de esta misma, ya que es un requisito primordial que toda empresa cuente con unas directrices por el cual regirse a la hora de realizar las funciones. Un manual de normas y procedimientos es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos.

2.5 Alcance

La finalidad de este trabajo es demostrar que mediante la aplicación de este manual de normas y procedimientos se puede mejorar el control interno en el área contable de la empresa, y de esta manera proporcionar información fiable al departamento de contabilidad, ya que es fundamental para el proceso contable.

2.6 Limitaciones

El manual de normas y procedimientos de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A no tiene ninguna limitante, ya que se cuenta con la tecnología adecuada, los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para la elaboración del mismo por parte de dicha empresa.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Uno de los componentes o elementos básicos de cualquier investigación es el Marco Teórico. Debido a que su función es precisar y organizar las ideas y conceptos de tal manera que los mismos puedan ser manejados, aplicados y convertidos en acciones concretas.

De acuerdo con Hernández Sampieri R, (2006) se refiere a:

“El marco teórico, denominado por algunos autores simplemente como la revisión de la literatura (Creswell 2005; Mateus 2005), es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema, y un producto que a su vez es parte de un producto mayor” (p.64).

Por lo que este capítulo plantea los antecedentes que permiten establecer vínculos con otras investigaciones de estudio que se refieren al tema planteado. Adicionalmente se desarrollan las bases teóricas y la definición de términos básicos que proveerá conocimientos exhaustivos del problema y fundamentar la investigación.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación constituyen los recursos ya realizados anteriormente, relacionados con el problema a investigar, los cuales le van a servir de apoyo y sustento para su desarrollo. Según Tamayo. (2006), indica “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque

metodologico de la investigacion” (p.73). entre los trabajos previos de identificacion que sirvieron de base al mismo se encuentran:

En primera instancia, se considero para la estructuración de este informe el trabajo de pasantías presentando por Cuicas G. (2012), titulado **“Manual de normas y procesos administrativos para optimizar el proceso de Maquina de QUIMICA INTEGRADA INTEQUIM C.A”**, para optar por el grado de Lcdo. Contaduría Pública, en la universidad José Antonio Páez. En su contenido involucro la intención de poder mejorar a nivel de controles internos el proceso productivo de la empresa.

El desarrollo de este informe fue elaborado en función al departamento de producción e involucro la participación de las personas que integraban dicho departamento, en el que se les aplico una entrevista; dando como resultado la importancia que implicaba para la empresa el mejoramiento del proceso productivo desde un punto de vista tanto administrativo como contable, ya que la intención de la propuesta es el establecimiento de un instrumento guía para estandarizar los procesos administrativos de los empleados involucrados en el departamento de producción y así, lograr la optimización de los resultados para medir las actividades de la gestión y para controlar los márgenes de los costos y gastos que se generan en el área de manufactura.

Esta investigación fue de apoyo para poder identificar y evaluar cómo se realizaría la estructuración de un manual de normas y procedimientos y cuáles son los elementos que deben tomarse en cuenta para la redacción de los procesos que buscan la estandarización de las actividades en un área. Además hay que resaltar que no solamente es importante aplicar manuales en los procesos administrativos y contables de una empresa, sino también en los procesos de manufactura ya que ayudan a suministrar información para ejercer un adecuado control administrativo y facilitar la toma de decisiones acertada.

Seguidamente se cuenta con el trabajo de grado realizado por Lugo J. (2013) titulado, **“Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables aplicado a la empresa Hotel Ríveras”**, en la ciudad de Maturín, para optar por el título de Lcda. Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, el desarrollo de este trabajo se elaboró en su totalidad en el personal que laboró en la empresa antes mencionada, puesto que la población en estudio era muy pequeña y no hubo la necesidad de trabajar con una muestra, el autor de dicho trabajo utilizó instrumentos como; cuestionario, entrevista, observaciones directas y bibliográficas, luego de haber analizado dichos instrumentos se observó que; la empresa no contaba con mecanismos de orientación hacia su personal, el control interno presenta irregularidades, retrasos en los procesos que debía cumplir la empresa, la empresa no contaba con procedimientos documentados, etc., en vista de todas las problemáticas detectadas se decidió proponer un manual que estableciera procedimientos documentados que capacitaran al personal para desarrollar las actividades de manera eficaz.

Este trabajo de grado expresa que, las empresas necesitan mayor formalidad a la hora de llevar los sistemas contables, para así mantener el dominio de todas las actividades y procesos que amerita un control administrativo y contable, que les permita a su vez organizar la información diaria en cuanto a cada una de las operaciones que se realizan día a día, destacando que la empresa que aplique controles en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, de aquí radica, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Esta fuente se utilizó como medio de consulta ya que dio un aporte en cuanto a los antecedentes y las recomendaciones dadas para llevar una gestión eficaz en los procedimientos contables de una empresa.

Por otra parte, Marcano C. (2013) titulado, “**Manual de normas y procedimientos para el manejo y procesamiento básico de la contabilidad en la Empresa GesprodatCoinser, C.A.**”, para optar por el título de Lcdo. en Contaduría Pública, en la universidad José Antonio Páez, este informe se tomo en cuenta, ya que en su contenido se abordaron los elementos pertinentes a la reestructura en el proceso de la gestión administrativa para estandarizar la metodología del trabajo de una manera eficiente y efectiva.

La construcción por parte del autor para esta propuesta se fundamentó en un análisis efectuado en el departamento de contabilidad de la antes referida empresa el cual, estaba compuesto para ese momento por tres miembros sobre los que se aplico una entrevista para identificar los factores más resaltantes que afectan el proceso contable de la entidad. De los resultados obtenidos por el autor, se obtuvo que en ocasión a los retrasos que se presentan por la falta de estandarización de los procesos contables, la aplicación de un manual de normas y procedimientos sería una estrategia útil para garantizar la efectividad de la información sobre la cual, la gerencia tendría disponible para trabajar y así; hacer más razonable los procesos de toma de decisiones y mediciones de control de cumplimiento de metas

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

Otra fuente bibliográfica utilizada para la estructuración de la presente investigación fue el trabajo de grado realizado por Murga M, (2014) titulado, “**Diseño de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Empresa Moda Internacional W.G.L.M, C.A**”, para optar por el título de Lcda. Contaduría Pública en la universidad José Antonio Páez, la finalidad

de este estudio fue de diseñar un manual de normas y procedimientos para el control de cuentas por pagar en la empresa antes mencionado, el propósito es demostrar que con la aplicación de este manual se pueden mejorar los procesos de cuentas por pagar en dicho departamento, con el fin de establecer la información, clara, sencilla y concreta, a través de herramientas que orienten y faciliten acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo varios resultados de las mismas.

El contenido de este documento consultado fue dirigido a los empleados del departamento de crédito y cobranza de la empresa antes mencionada, quienes constituyeron la población, conformada por diez (10) personas que integraban el área administrativa y comercial de dicha empresa. El instrumento utilizado en este informe se dividió en dos subfases en donde la primera expresa, la revisión bibliografía con el fin de determinar la sustentación teórica del informe y la segunda se llevo a cabo con la aplicación de una encuesta en la modalidad de cuestionario. Esta investigación es de tipo factible ya que el autor tuvo contacto real con el problema. Los resultados arrojaron que no existía un control efectivo adecuado en el departamento de crédito y cobranza, debido a que no establecían políticas de control interno dentro de la empresa.

Este material bibliográfico fue de gran utilidad para la investigación en desarrollo puesto que sirvió como referencia para orientarnos con respecto al planteamiento del problema, ya que el objetivo de ambos es la realización de un manual de normas y procedimientos que cumpla con las necesidades de la empresa y permita que lo empleados puedan orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada tales procedimiento, con el fin de garantizar su fiel ejecución, buscando unificar los criterios para optimizar el trabajo que se desarrolle en cualquier departamento de la organización, sirviendo de modelo estandarizado para todo el personal.

Por último, se considero para la estructuración de este informe el trabajo de pasantías presentando por Fusinato A. (2014) titulado, “**Manual de normas y procedimientos que mejore la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A**”, para optar por el título de Lcdo. Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, el desarrollo de esta investigación se tomo en cuenta ya que el contenido aborda los lineamientos necesarios para llevar a cabo una gestión efectiva de información financiera, destaca también la importancia de los manuales de normas y procedimientos dentro del área contable de una empresa, así como también evalúa los factores tanto internos como externos que puedan afectar o distorsionar la información y resultados finales en el proceso contable.

Este informe fue elaborado en función al departamento de administración de la empresa DG Automóviles Valencia, C.A e involucro a los empleados de dicho departamento, en donde el instrumento utilizado fue una entrevista de preguntas cerradas, en donde se requería lograr la emisión de respuestas puntuales que arrojaron como resultado; que las operaciones de dicho departamento estaban siendo afectadas por factores de carácter administrativo y organizacional, que afectan directamente al correcto cumplimiento de las normas contables, necesarias para la presentación de una efectiva información financiera

El texto antes identificado fue útil a nivel de apoyo logístico para poder estructurar los aspectos necesarios para la construcción de las normas y procedimientos que la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A desea adaptar en sus procedimientos, para desarrollar con mayor eficacia las actividades en el área contable de dicha empresa.

El análisis del contenido de este texto, adicionalmente permitió la evaluación de los factores necesarios a considerar en específicos para la elaboración de las

normas que serán contenidas en la presente propuesta. Aparte sirvió de soporte para todo lo relacionado con las bases teóricas de la investigación en desarrollo.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de sustento al presente informe las cuales surgen de la revisión bibliográfica y, a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde la teoría.

Para la elaboración del presente informe se indagaron algunos aspectos teóricos relacionados al diseño y aplicación del manual de normas y procedimientos administrativos con el fin de establecer procesos estandarizados, así como controles internos para el personal, para poder lograr una visión clara del problema antes mencionado.

Definiciones de Manuales

Se entiende que un manual es todo cuerpo sistemático que indica las actividades a ser cumplidas por la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea de manera conjunta o separada según Alonzo. J (1998) (p 25).

Es decir los manuales son guías que se elaboran para mantener actualizados los distintos procesos que realiza la empresa.

Duhalt Kizatus Miguel A. (1977) lo define como “Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Importancia de los manuales

El autor Duhalt M. (1977); “Su importancia radica en que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean estos

recursos humanos o materiales a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumenta el logro de sus objetivos”:

Por otra parte, el manual ofrece al personal una guía para la ejecución de sus labores, que resultan particularmente valiosos para instruir al personal de reciente ingreso, y es de gran utilidad para evitar errores o pasar por alto aspectos elementales.

La idea de implantar manuales en la empresa es que esta continúe el trabajo en la misma eficiencia durante la ausencia de algunos de los responsables de algún cargo en particular.

Los manuales son una fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización.

Además, son medio viables para comunicar políticas, aclarar el entendimiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones pasadas de la administración, lo que permite por una parte de continuidad de sus futuras decisiones y por otra, decidir sobre los cambios a implantarse.

Por ello es importante para las organizaciones, contar con manuales de procedimientos contables, administrativos, financieros para lograr con mayor eficiencia los objetivos o las metas propuestas. (p.27).

Objetivos de los manuales

Según Duhalt M. (1977)

- a) Presentar en forma adecuada y sistemática las normas y procedimientos de cada área o de una en especial.
- b) Facilitan el aprendizaje al personal de nuevo ingreso a la empresa.
- c) Facilitar el pronunciamiento actualizado, conciso y claro de las funciones exactas de cada fase de la empresa.
- d) Reducir errores, omisiones y desperdicio de insumo
- e) Facilita en un momento determinado los pasos a seguir para el cumplimiento de sus funciones.

- f) Facilita la continuidad de los procedimientos a un cuando se sucedan cambios.
- g) Minimizar la labor de los supervisores para que dediquen más tiempo a las planificaciones (p.28).

Características de los manuales

Según Catacora F. (1996) los manuales deber transmitir información eficaz, a lo cual; deberían ser diseñados atendiendo a las siguientes características:

- **Sencillez:** el manual debe estar elaborado en términos sencillos y comprensibles para terceras personas, es decir, debe evitar el uso de un lenguaje excesivamente técnico, puesto que la lectura de las instrucciones pueden ser mal interpretas por las personas que nos conozcan la materia.
- **Flexibilidad:** los manuales se elaboran en consideración a posibilidad de cambios, es decir; deben ser diseñados lo más flexible posible para que puedan adaptarse fácilmente a las nuevas decisiones y/o resoluciones con la finalidad de enfrentar los cambios que ocurran en el entorno empresarial.
- **Perfección:** esta característica se refiere a la objetividad del trabajo. Es decir, se debe buscar el problema en estudio con todos los detalles, sin omisiones o suposiciones, con el propósito que la información que vaya a contener el manual sea aplicable y solucione el problema.
- **Equilibrio:** este se refiere a la uniformidad de los criterios de la redacción en las secciones del manual, en función a que se debe tener uniformidad en la redacción para que estos conlleven a un mayor entendimiento y un alto porcentaje de certidumbre, orden y consistencia en las acciones a ejecutar.
- **Legibilidad:** los manuales deben ser elaborados en forma legible y entendible para los usuarios de mismo.

Contenido de los manuales

El autor Duhalt M. (1977) considera que “ Los manuales contienen en su forma específicas, políticas, normas, procedimientos, organización, historias, aspectos legales y principios específicos del área a la cual se destinan, así como formularios, organigramas, flujogramas, modelos de informes y en algunos casos, estándares para medir en desarrollo operacional entre otros”. (p.27)

Presentación de los manuales

Debe reflejar los fines y objetivos de las funciones a desempeñar dentro de la institución a través de una norma establecida, por medio de análisis, estudios, y estrategias de planeación. La estructura se puede presentar de la siguiente manera: título y código de procedimiento.

- **Introducción:** explicación corta del procedimiento.
- **Organización:** Estructura micro y macro de la entidad.
 - a. Descripción del procedimiento.
 - b. Objetivos del procedimiento.
 - c. Normas aplicables al procedimiento.
 - d. Requisitos, documentos y archivo.
 - e. Descripción de la operación y sus participantes.
 - f. Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- **Responsabilidad:** Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
- **Medidas de seguridad y autocontrol:** aplicables al procedimiento.
- **Informes:** Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
- **Supervisión, evaluación y examen:** entidades de control y gestión de autocontrol.

Proceso, el autor López J. (2011) señala: un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden

(alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. (p.149).

Factores externos que afectan el proceso contable:

- Los desarrollos tecnológicos.
- Las necesidades o expectativas de los clientes.
- La competencia con los proveedores que presen el mismo servicio que la empresa suministra.
- Las legislaciones y regulaciones que establezcan para la operatividad de la empresa según sea su actividad de comercio,
- Las catástrofes naturales.

Factores internos que afectan el proceso contable:

- Una ruptura en el procesamiento de los datos en los sistemas de información.
- La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamientos y motivación.

Contabilidad

Según Catacora F. (1996). La contabilidad es la técnica que se encarga de estudiar, mediar y analizar el patrimonio, situación económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

La contabilidad es una técnica que aporta información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas, esta disciplina estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados contables o financieros, implica el análisis desde distintos sectores de todas las variables que inciden en este campo, para esto es necesarios llevar a cabo un registro sistemático y cronológico de las operaciones financieras, la contabilidad posee una técnica que se ocupa de registrar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos, estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa, la finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo, que resulta de utilidad a la toma de decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia. (p.25).

Control Interno

La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1997) (P.310) en su publicación técnica n°2, define el control interno como:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular a la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Relación entre los manuales de normas y procedimientos y los procedimientos administrativos y contables.

Los procesos dentro de una empresa necesariamente están relacionados tanto en lo administrativo como en lo contable, debido a que cada uno depende del otro para lograr su función que es la demostración de los resultados obtenidos. Esto es justificable si analizamos lo que dice el autor Catacora F. (1996) cuando establece que “El proceso contable corresponde a aquella secuencia de pasos e instrucciones que se utilizan para el registro de las transacciones y operaciones que se realizan” (Pg. 71).

De acuerdo a lo anterior, se puede establecer que la relación entre los procesos administrativos, los procesos contables y los manuales de normas y procedimientos

radica en que para efectos de la implementación o existencia de estos, siempre debe hacer una concordancia en la que ambos escenarios de trabajo deben organizarse para que en conjunto, logren la correcta justificación de las operaciones y estén sean confiables para su demostración financiera y física.

En otras palabras, la estructuración e implantación de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables siempre debe estar regida bajo la existencia de un conjunto de parámetros definidos que permitan a los usuarios nuevos y/o actuales de la empresa; poder estar informado de cuáles son los protocolos a seguir con la información que se genere cada actividad y como deben figurar y/o reflejarse en los resultados finales de cada periodo examinado-

3.3 Definición de Términos Básicos

Contabilidad: Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa o entidad.

Control: Consiste en comprobar e inspeccionar los procesos, también regula el funcionamiento de otro orden dentro del mismo sistema funcional.

Control interno: sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la respectiva empresa, con el fin de asegurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realizan de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención de las metas u objetivos previstos.

Manuales: son aquellos que describen de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Normas: son reglas que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho y respecto al área mercantil una norma puede ser hasta un precepto jurídico o estatuario de gran relevancia para el desarrollo de una actividad dentro o fuera de la empresa.

Normas contables: son reglas para la preparación de información contable. Estas se ocupan de cuestiones, recomendaciones, mediciones y exposición en forma adecuada, de la situación patrimonial, económica y financiera de un ente.

Procedimientos: consisten en seguir pasos predefinido para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persiguen el mismo fin, cada uno con una estructura y etapas diferentes y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Procedimientos contables: se refieren a los conceptos básicos o conjuntos de proposiciones y directrices a las que debe subordinarse todo el desarrollo del procesamiento y análisis de la información generada por y para las operaciones.

Procedimientos administrativos: detallan la forma de ejecución de las operaciones o actividades que deben cumplirse.

Proceso contable: ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros.

Organización: es la unión voluntaria de una serie de individuos, relacionados por múltiples vinculo contractuales y que se encuentran bajo la dirección y coordinación de una autoridad directiva.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1 Diseño y Tipo de Investigación

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la forma como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera, Romero (2007) explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizara el estudio para responder al problema planteado” (p.2).

El presente informe de pasantías se desarrolla dentro del criterio y características de un proyecto factible, pues tiene como objetivo dar solución a un problema real. Según Arias (2006), señala que: “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad” (p.134).

Según Balestrini (2001), señala que:

Los datos se recogen de manera directa, de la realidad en un ambiente natural, con la aplicación de determinados instrumentos de recolección de información, observando, entrevistando, e interrogando a las personas vinculadas con el problema a investigar, por lo tanto, la información fue obtenida directamente de la realidad estudiada. (p.21).

Cabe destacar que, para el cumplimiento del Diseño de Normas y Procedimientos, el investigador tuvo contacto directo con el problema dentro de la organización, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

4.2 Fase I. – Diagnostico de la situación en los procedimientos aplicados en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

En relación al planteamiento realizado en el informe, se iniciara el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinaran los procesos que son llevados actualmente en el área de contabilidad, a través de la técnica de la observación directa, la cual es definida por Sabino (1997): “La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social” (p.134).

Para la ejecución de esta investigación se van a tomar en cuenta la observación directa y la encuesta, para conocer la imagen de quienes ejecutan el trabajo.

La observación directa, según Tamayo (1999) “Opina que es aquella en la cual el investigador puede observar y recolectar datos mediante su propia observación de cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzcan en la naturaleza o en la sociedad en función de los objetivos preestablecidos” (p.48)

Sobre las bases de las ideas expuestas, la población objeto de estudio estará representada por el personal que integra el departamento contable, lo cual lo conforman tres (03) personas.

Por consiguiente la muestra para esta propuesta estará enfocada en el personal que constituye el departamento de contabilidad.

Cabe considerar, por otra parte que para las técnicas e instrumentos de recolección de datos, es necesario seleccionar la población y muestra, según Tamayo (1999) “Consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(p.114).

El instrumento a utilizarse será el cuestionario, definido por la Universidad Nacional Abierta (2003) como un formulario que permite registrar información en el proceso de recolección de datos.

En dicha investigación se aplicara un cuestionario de cinco (05) preguntas de orden cerrado o dicotómico, dirigido al personal que labora en el área de contabilidad, según Hernández, Fernández y Batista (2006) sostienen que “Este tipo de preguntas se definen como aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas” (p.105). El uso de este tipo de preguntas se aplicara con la intención de obtener las respuestas puntuales de interés a evaluar.

4.3 Fase II. – Identificación de las debilidades y fortalezas en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

Para cumplir con la Fase II de la investigación, se utilizo toda la información recopilada mediante las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos y se expresaron en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa y los factores externos, considerados no controlables.

4.4 Fase III. – Diseño de un manual de normas y procedimientos para el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

Para finalizar con el desarrollo de esta fase, se tomara en cuenta lo analizado en las fases previas, diseñando un manual de normas y procedimientos para mejorar el control interno en el área contable, con el propósito de lograr disminuir los posibles errores que puedan generarse al momento de ejecutar las actividades cotidianas de la empresa y utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita la adecuada aplicación y comprensión de los empleados de la empresa, así como de cualquier otro usuario.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Fase I. – Diagnostico de la situación en los procedimientos aplicados en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

Para el desarrollo del manual de normas y procedimientos se realizó una recopilación de información a través de la aplicación de la observación directa y la revisión documental de la empresa, por otra parte, se diseñó un cuestionario que consta de cinco (05) preguntas, mediante el cual se obtuvo información sobre las dificultades que presenta el departamento contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

El resultado de esta técnica fue aplicada a través de una lista de cotejo (Cuadro N°1). La misma consta de cinco (05) ítems, y posteriormente se realizó el análisis de la misma.

Adicionalmente, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal del departamento contable de la empresa, graficando y analizando los resultados, dicha muestra se obtiene de tres (03) empleados que conforman el departamento de contabilidad.

5.1.1 Resultados de la Observación Directa

Cuadro N°1

Lista de Cotejo

Descripción	Si	No	Observación
Manual de Normas y Procedimientos		√	
Existencia de los pasos a realizar para ejecutar las actividades en el departamento		√	
Conocimientos de las actividades asignas a cada personal	√		
Existe un control para el registro de operaciones en el departamento contable		√	
Existe una normativa que les indique a los trabajadores como realizar las actividades en el departamento		√	

Fuente: Ferretería Táchira 3000, C.A

Autor: Méndez 2017

Análisis:

En el departamento de contabilidad de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, se pudo observar que el personal no tiene una normativa bien definida que les indique como realizar los procedimiento de control y registros en el departamento, se

puede observar que el personal solo tiene conocimiento de las actividades que se les asignan, pero hay un déficit en cuanto al control y normativas que deben de seguir para llevar a cabo las funciones dentro del departamento de contabilidad, esto trae como consecuencia mal cumplimiento de las labores dentro de la organización, mal manejo de información, confusión en los registros contables, lo cual refleja una falta de mala organización y una serie de lineamientos que les permitan desarrollar las funciones eficientemente. En conclusión el departamento carece de organización y control para llevar a cabo las funciones principales del departamento.

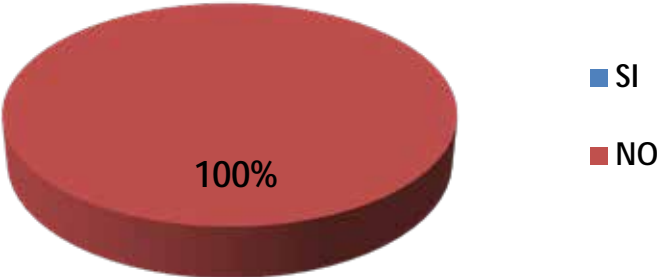
5.1.2 Resultados de La Encuesta

Ítems 1.- ¿Cuenta la empresa con un manual de normas y procedimientos para el departamento de contabilidad?

Tabla N°1

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Méndez (2017)



Fuente: cuestionario aplicado (2017)

Análisis:

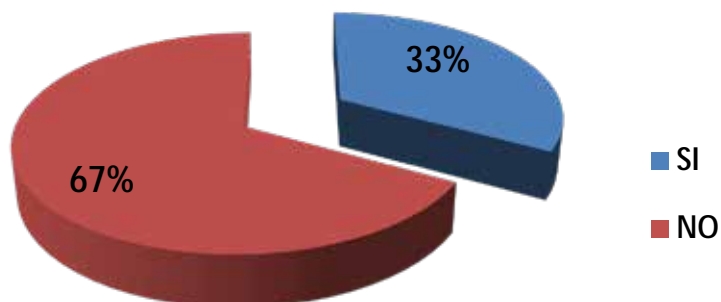
El 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, no cuenta con un manual de normas y procedimientos en el departamento de contabilidad, que les permita a los trabajadores ser utilizado como herramienta para conocer los lineamientos que deben seguir al momento de ejecutar las actividades.

Ítems 2.- Considera usted que los pasos para ejecutar las actividades en el departamento de contabilidad se encuentran establecidos?

Tabla N°2

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Méndez (2017)



Fuente: cuestionario aplicado (2017)

Análisis:

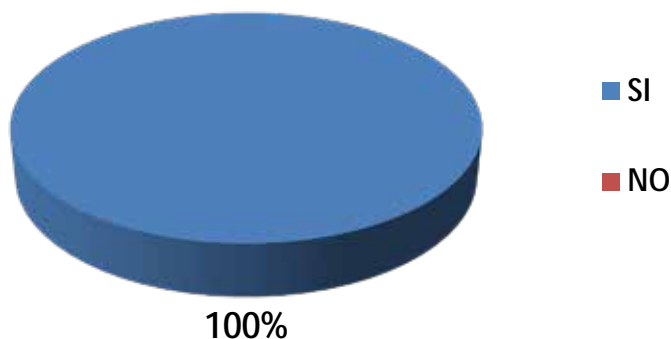
El 67% de los encuestados manifestaron que los pasos para ejecutar las actividades en el departamento de contabilidad no se encuentran establecidos, sin embargo el 33% considera que los pasos para ejecutar las actividades se encuentran establecidos, se puede evidenciar en los resultados la falta de orden para ejecutar los pasos, es por esto que es importante la implementación de un manual de normas y procedimientos que establezcan lineamientos a seguir con el fin de que cada empleado tenga conocimiento de los mismos.

Ítems 3.- ¿Considera usted que los manuales de normas y procedimientos permiten aumentar la eficiencia del trabajador?

Tabla N°3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Méndez (2017)



Fuente: cuestionario aplicado (2017)

Análisis:

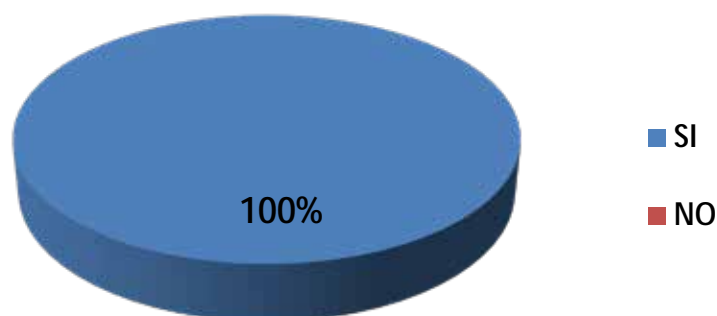
El 100% de los trabajadores del departamento de contabilidad de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, manifestaron que los manuales de normas y procedimientos aumentan la eficiencia del trabajador, puesto que es una herramienta importante para la empresa, porque permite conocer al empleado las funciones de lo que debe hacer y como lo debe hacer, ya que sirven de guías para la ejecución de tareas de los empleados.

Ítems 4.- ¿Considera usted que es necesario que exista un orden de actividades en el departamento de contabilidad?

Tabla N°4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Méndez (2017)



Fuente: cuestionario aplicado (2017)

Análisis:

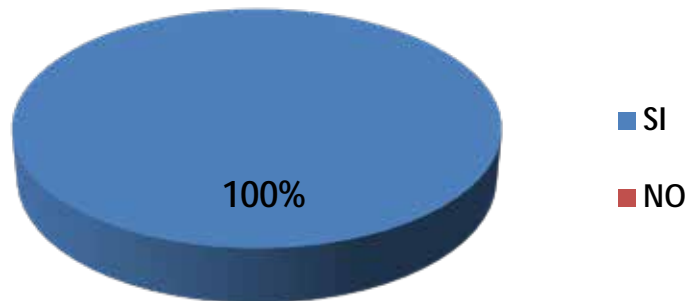
El 100% de los trabajadores manifestaron que es necesario que exista un orden de actividades en el departamento de contabilidad, ya que es importante que haya una descripción de actividades de cargos, para que los empleados no se encuentren desorientados a la hora de realizar las labores en sus puestos de trabajos, todo esto con el fin de poder dar el mejor cumplimiento de las funciones y tener una mejor organización en el departamento de contabilidad.

Ítems 5.- ¿Considera usted que la implementación del manuales de normas y procedimientos mejoraría el proceso del registro contable?

Tabla N°5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Méndez (2017)



Fuente: cuestionario aplicado (2017)

Análisis:

El 100% de los trabajadores manifestaron que la implementación de un manual de normas y procedimientos en el departamento de contabilidad de la empresa mejoraría el registro contable, puesto que es una herramienta elemental dentro de las organizaciones, que servirá de base para los empleados mejorando así la ejecución de las operaciones en los registros contables.

5.2 Fase II. – Identificación de las debilidades y fortalezas en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

Para realizar esta fase del informe, se utilizó la información recopilada a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, y estas mismas se expresaron en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es una herramienta estratégica de análisis de situación de la organización, ya que esta permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presenta el entorno, y las fortalezas y debilidades que muestra la empresa.

El propósito realizar una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es identificar las debilidades y fortalezas que presenta el departamento de contabilidad de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, tomando como cimiento lo que se obtuvo a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver Cuadro N° 2).

Cuadro N°2

<p>MATRIZ FODA</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <p>F1- Empresa capacitada para afrontar cambios.</p> <p>F2- Compromiso de los empleados a mejorar el proceso contable del departamento.</p> <p>F3- Compromiso de la alta gerencia para mejorar como organización.</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <p>D1- Carencia de Normativas</p> <p>D2- Carencia de orden para desarrollar las actividades</p> <p>D3-Problemas en el sistema administrativo-contable</p> <p>D4- Control para el registro de las operaciones</p> <p>D5-Lineamientos no establecidos.</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>O1- Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>Incluir en el manual propuesto normas y procedimientos para capacitar al personal y así mejorar la gestión administrativa y contable del departamento mediante la aplicación del manual, de esta manera se usan las fortalezas para aprovechar las oportunidades.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>Incluir en el manual propuesto normas y procedimientos para mejorar el desarrollo de las actividades en el departamento contable, de esta manera se llevaría una gestión eficaz en las operaciones, minimizando las debilidades y aprovechando las oportunidades.</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>A1- Falta de controles internos en la empresa conlleva un mal manejo de información, pudiendo ocasionar información financiera no confiable y razonable a presentar.</p> <p>A2- Problemas en el cierre contable, ocasionando discrepancias en los saldos a la hora de presentar los estados financieros razonablemente.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>Establecer normas y procedimientos para que el personal registre los procesos de acuerdo a las normativas contables, y así evitar fallas en los procesos contables, de esta manera se usan las fortalezas para disminuir el impacto de las amenazas.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>Crear normas y procedimientos que permitan conocer los pasos a seguir para llevar un mejor control en el registro de las operaciones, cumpliendo con las normativas contables, logrando minimizar las debilidades para así evitar amenazas.</p>

5.3. Fase III. – Diseño de un manual de normas y procedimientos para el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A.

Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, con el fin de mejorar las debilidades existentes en cuanto al proceso administrativo contable.

CONCLUSIONES

En la actualidad existen muchas empresas que carecen de manuales de normas y procedimientos lo que genera a nivel organizacional dificultades para desarrollar las actividades cotidianas, esto conlleva a un déficit laboral, debido a que las actividades no se cumplen organizadamente causando un descontrol interno.

El desarrollo de este informe de pasantías, estuvo enfocado en establecer un Manual de Normas y Procedimientos en el área contable de la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, en donde se aplico un entrevista y observación directa con el fin de diagnosticar la situación actual en la que se encontraba el departamento y poder conocer como llevan a cabo las funciones de este mismo, con el propósito de establecer las bases teóricas y prácticas para lograr los objetivos de la investigación.

A efectos de esta propuesta, las normas de control interno que se exponen en este material se implantaron con la intención de que el departamento contable de la Empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, asuma con una conciencia efectiva el mejoramiento de la gestión administrativa. Esta idea se sustenta en razón a que estas normas y procedimientos que se presentan en la entidad buscan estandarizar las operaciones para que así la empresa garantice el cumplimiento de sus actividades económicas apegadas a las normas legales, mercantiles y financieras vigentes en el país.

En base a lo mencionado anteriormente este proyecto se realizó con la finalidad de dar solución al problema planteado en la empresa Ferretería Táchira 3000, C.A, con el diseño de un manual de normas y procedimientos que contenga los lineamientos a seguir para dar un mejor cumplimiento en las actividades diarias de la empresa, ya que la existencia de controles dentro de la empresa, es de vital importancia para el adecuado funcionamiento, el cual proporciona un correcto

desempeño en una gestión administrativa y así garantizar una información financiera confiable y razonable.

RECOMENDACIONES

Para el logro de los objetivos propuestos en este informe, se deben de considerar las siguientes recomendaciones:

- Û Se recomienda a la empresa aplicar el manual de normas y procedimientos como medida de control interno en el departamento contable de la empresa para el mejoramiento de la gestión administrativa y contable.

- Û Se recomienda capacitar y entrenar al personal que labora en la empresa, con la finalidad de reforzar los conocimientos en el área donde se desempeñan y de esta manera estar preparados para solventar los problemas que puedan presentarse en el desempeño de los roles.

- Û Se recomienda a la presidencia participar activamente en el proceso de implementación del manual de normas y procedimientos, realizando monitoreos de forma continua con la finalidad de inspeccionar y detectar los resultados obtenidos con la implementación del manual de normas y procedimientos.