



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

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL DEPARTAMENTO DEL IVA-ISLR
DE LA EMPRESA CBH CONSULTORES, C.A
UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.

EMPRESA: C.B.H CONSULTORES, C.A

Autor: Rafael A. Rivas G. C.I 21.085.579

San Diego, Junio, 2017



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

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DEL
IVA-ISLR DE LA EMPRESA CBH CONSULTORES, C.A UBICADA EN
VALENCIA ESTADO CARABOBO.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Lic. Anthony Torcartes

Lic. Yadira Torres

Autor: Rafael A. Rivas G.

C.I 21.085.579

San Diego, Junio, 2017

AGRADECIMIENTO

Primero que todo a DIOS todo poderoso por la ayuda que me brindo en cada paso de la vida y alcanzar todas mis metas para terminar mi carrera.

En Segundo a mis padres y hermano por el apoyo que me dieron en el trascurso de toda la carrera.

Finalmente, a todos los profesores por su apoyo y enseñanza que me brindaron.

Rafael Rivas.

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | Pág. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPITULO I LA EMPRESA..... | 3 |
| 1.1 Identificación de empresa..... | 3 |
| 1.1.1 Misión..... | 3 |
| 1.1.2 Visión..... | 3 |
| 1.2 Servicios..... | 4 |
| 1.2.1 Servicios Contables..... | 4 |
| 1.2.2 Servicios Administrativos..... | 5 |
| 1.3 Estructura organizativa de la institución..... | 5 |
| 1.4 Actividades realizadas durante las pasantías..... | 6 |
| CAPÍTULO II - EL PROBLEMA..... | 7 |
| 2.1 Planteamiento del problema..... | 7-8 |
| 2.1.1 Formulación del Problema..... | 9 |
| 2.2 Objetivos de la investigación..... | 9 |
| 2.2.1. Objetivo general..... | 9 |
| 2.2.2. Objetivos específicos..... | 9 |
| 2.3. Justificación..... | 9 |
| 2.4. Alcance..... | 10 |
| 2.5. Limitaciones..... | 10 |
| CAPÍTULO III - MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL..... | 11 |
| 3.1 Antecedentes..... | 11 |
| 3.2 Bases teóricas..... | 15 |
| 3.2.1 Manual de normas y procedimiento..... | 15 |
| 3.2.1.1 Características de los manuales de normas y procedimientos..... | 16 |
| 3.2.1.2 Relación entre los Manuales de Normas y procedimientos y Los Procedimientos Administrativos y Contables..... | 18 |
| 3.2.1.3 Objetivos e los Manuales de Normas y Procedimientos Contables..... | 19 |
| 3.3 Definición de Términos Básicos..... | 20 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV – FASES METODOLOGICAS..... | 22 |
| 4.1.1 Fase I..... | 22 |
| 4.1.2 Fase II..... | 24 |
| 4.1.3 Fase III..... | 24 |
| CAPÍTULO V - RESULTADOS..... | 26 |
| CAPITULO VI – PROPUESTA..... | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 29 |

LISTA DE CUADROS O TABLAS

| CUADRO | Pág. |
|--|------|
| Cuadro 1- Hoja de Observación Directa..... | 27 |
| Cuadro 2- Control Efectivo | 28 |
| Cuadro 3- Operaciones | 29 |
| Cuadro 4- Conocimiento de normas y políticas | 30 |
| Cuadro 5- Entrenamiento para la gestión del proceso..... | 31 |
| Cuadro 6- Existencia de un manual de normas y procedimientos..... | 32 |
| Cuadro 7- Sinergia entre los trabajadores..... | 33 |
| Cuadro 8- Elaborar un manual de normas y procedimientos..... | 34 |
| Cuadro 9- Manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente..... | 35 |
| Cuadro 10- Necesidad de elaborar u manual de normas y procedimientos..... | 36 |
| Cuadro 11- Localización de la Organización..... | 37 |
| Cuadro 12- Efecto positivo que puede tener otros manuales..... | 38 |
| Cuadro 13- Matriz DOFA | 40 |

LISTA DE GRAFICOS Y FIGURAS

| GRAFICO | Pág. |
|---|------|
| Grafico 1- Control Efectivo | 28 |
| Grafico 2- Operaciones | 29 |
| Grafico 3- Conocimiento de normas y políticas | 30 |
| Grafico 4- Entrenamiento para la gestión del proceso..... | 31 |
| Grafico 5- Existencia de un manual de normas y procedimientos..... | 32 |
| Grafico 6- Sinergia entre los trabajadores..... | 33 |
| Grafico 7- Elaborar un manual de normas y procedimientos..... | 34 |
| Grafico 8- Manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente..... | 35 |
| Grafico 9- Necesidad de elaborar u manual de normas y procedimientos..... | 36 |
| Grafico 10- Localización de la Organización..... | 37 |
| Grafico 11- Efecto positivo que puede tener otros manuales..... | 38 |

INTRODUCCION

En la actualidad las empresas se encuentran en un proceso de constante desarrollo de toda su estructura organizacional, esto debido a que las tendencias a constantes mejoras en el desempeño de muchas organizaciones, y un punto clave para lograr un correcto desarrollo de las actividades es el establecimiento de normas y procedimientos ajustados a las realizadas de las organizaciones. Es por esta razón que el propósito general de esta investigación es la descripción de los pasos utilizados para la elaboración de un manual de normas y procedimiento para el área de IVA-ISLR.

Sin embargo para las empresas es sumamente importante cumplir con las obligaciones tributarias, debido a las consecuencias y riesgos fiscales que se derivan del desacato de cada una de las leyes establecidas por la administración tributaria.

En efecto, existen diversas obligaciones tributarias, las cuales implican la ejecución de diferentes procesos, los cuales se pueden señalar como, proceso de declaración, proceso de retención, proceso de emisión de comprobante de retención, etc.

Por lo tanto, es necesario que las organizaciones implementen un manual de normas y procedimientos que permitan guiar los procedimientos que se llevaran a cabo con el fin de optimizar el desempeño de la empresa.

Es importante señalar que el personal que forma parte de la organización, juega un papel importante en la consecución de objetivos que plantea la gerencia, ya que deben contar con la correcta capacitación para ejecutar los procesos de manera eficiente y por ende cumplir con los objetivos.

El presente trabajo de investigación titulado “manual de normas y procedimientos en el departamento del iva-islr de la empresa cbh consultores, c.a

ubicada en Valencia estado Carabobo.”, tiene como objetivo proponer un manual que optimice la obtención, registro y análisis de la información, a fin de alcanzar resultados oportunos y confiables en el departamento de IVA-ISR de la empresa CBH Consultores, C.A.

Capítulo I: La empresa: En este capítulo se detalla la descripción estructural de la empresa C.B.H. Consultores C.A. y las actividades realizadas durante las pasantías.

Capítulo II: El Problema: En este capítulo se explica de manera detallada el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos generales y específicos y la justificación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual: En este se detallan los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo IV: Fases Metodológicas: Aquí se muestra el tipo y diseño de investigación, y las fases metodológicas a llevar a cabo en función de lograr los objetivos planteados.

Capítulo V: en donde se muestran los recursos humanos, institucionales, materiales y tiempo necesarios para llevar a cabo esta investigación en un mediano plazo.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Identificación de la empresa

1.1.1 Misión

La empresa **C.B.H CONSULTORES C.A** tiene como misión principal brindar soluciones integrales de asesoría y consultoría en el campo administrativo, contable, tributario y laboral que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de los clientes debido al cumplimiento de los deberes formales.

1.1.2 Visión

En el futuro próximo **C.B.H CONSULTORES C.A** será una de las empresas líderes a nivel nacional en el desarrollo de servicios de asesoría y consultoría en el campo administrativo, contable, tributario y laboral, manteniendo relaciones estables con los clientes y contribuyendo a su crecimiento.

1.1.3 Objetivos

Ser una empresa altamente competitiva en el mercado, en cuanto a la prestación de servicios de asesoría y consultoría.

- Conseguir que el personal que labora en la empresa se sienta a gusto en su trabajo, con el fin de alcanzar una mayor productividad a nivel organizacional.
- Ampliar los servicios y lograr una mayor proyección en el mercado.

- Ofrecer un servicio óptimo a sus clientes, brindando la mejor atención y puntualidad en la entrega de los trámites que sean solicitados.
- Obtener los sistemas más actualizados para facilitar el trabajo en los distintos departamentos.

1.1.4 Principios y valores

La empresa **C.B.H CONSULTORES C.A** se basa en los valores éticos que son aplicados entre el personal y sus clientes los cuales se nombran:

- Integridad y Honestidad.
- Trabajo en equipo y ayuda mutua.
- Responsabilidad y Compromiso
- Motivación y competitividad
- Respeto y Confianza.
- Innovación.

1.2 Servicios

C.B.H CONSULTORES C.A cuenta con una gran experiencia en los diferentes servicios que presta y cuenta con un personal de gran experiencia, cabe destacar, que su demanda profesional y exigencia queda comprobada por la satisfacción de más de cien (100) clientes ubicados en diferentes zonas del Estado Carabobo.

Entre los servicios ofrecidos a su cartera de clientes se mencionan:

1.2.1 Servicios Contables

Estados financieros, flujo de caja proyectado, manejo de libros, declaración del impuesto al valor agregado (I.V.A), declaración del impuesto sobre la renta (I.S.L.R), elaboración de balances de aperturas, elaboración de balances de aumento

de capital, balances personales, certificaciones de ingresos y contabilidad de caja de ahorro.

1.2.2 Servicios Administrativos

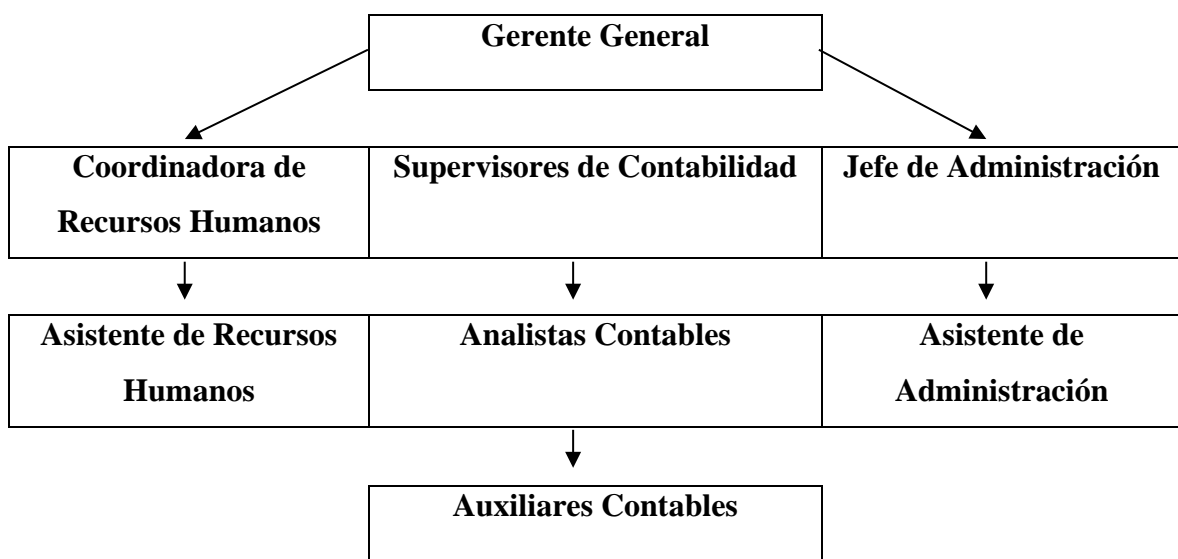
Elaboración de nóminas de empleados y obreros, contratos de trabajo a tiempo determinado e indeterminado, liquidación de contratos de trabajo, liquidación de vacaciones y utilidades, inscripciones y solvencias en los organismos institucionales para las contribuciones laborales (IVSS; INCES; BANAVIH; MINTRAS; INPSSACEL).

1.3 Estructura organizativa de la institución

La empresa dispone de un equipo de trabajo orientado para cada necesidad y abocado a cumplir con los requerimientos de sus clientes, con la intención de prestar un servicio basado en la calidad requerida, con el conocimiento ganado por el estudio y la experiencia.

Su estructura organizativa se compone de la siguiente manera:

Grafico Nro°1. Estructura organizativa.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017).

1.4 Actividades realizadas durante las Pasantías

Para lograr el objetivo propuesto el pasante desarrollo las siguientes actividades:

- Manejo del sistema contable Galac Software.
- Preparación de libros de compras y ventas.
- Teneduría de libros.
- Preparación de estados de situación financiera y estados de resultados.
- Declaración de IVA e ISLR ante el SENIAT.
- Realización de Ajuste Inicial por Inflación.
- Preparación de cierres de periodos contables de las empresas.
- Conciliación contable de las empresas.
- Declaración de impuestos municipales.
- Declaración y aplicación de retenciones de ISLR e IVA.
- Registrar facturas de compras y ventas.
- Registrar asientos contables de apertura de ejercicio.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

En Venezuela se estableció que el sistema tributario establecerá la obligación de contribuir en atención a la capacidad económica del sujeto pasivo, por lo que los tributos no pueden ser calculados sobre una base proporcional sino atendiendo al principio de progresividad, el cual debe respetarse para que el estado pueda cumplir con la obligación de proteger la economía nacional y lograr un adecuado nivel de vida para el pueblo. El estado necesita de los tributos, para poder subsidiar los gastos públicos. Sin embargo debe contar con recursos, los cuales son obtenidos a través de los diferentes procesos que están legalmente constituidos en normas establecidas. En efecto, estos recursos son denominados ingresos públicos, es decir, que el Estado utiliza mecanismos legales para percibir dinero de la colectividad ya sea de manera obligatoria o voluntaria, con la finalidad de que sus habitantes reciban la contraprestación por medio de la satisfacción de las necesidades colectivas

Ahora bien, las personas juegan un papel importante en los ingresos públicos que percibe el Estado, y de allí radica la importancia de cumplir con el deber de aportar, es por ello que el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos”. Para hacer efectiva esa contribución se recurren a la figura de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones).

Villegas (1999), establece que los tributos “son las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que demandan el cumplimiento de sus fines” (p.67).

Sin embargo, los tributos actúan de manera progresiva según el nivel de ingreso del contribuyente, este concepto se expresa en el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que establece “los tributos deben fijarse de acuerdo a la proporción de los ingresos y capacidad contributiva de los ciudadanos, así como, la protección de la economía nacional; para ello se sustentara en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos”.

Partiendo de la gran importancia de la recaudación de los tributos, el Estado crea un sistema tributario basado en normas jurídicas que regulan la creación, recaudación y control de dichos tributos. En efecto, el organismo encargado de la recaudación de los tributos en Venezuela, es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Cabe destacar con lo antes mencionado que la empresa **CBH CONSULTORES, C.A** es una empresa de asesoría y consultoría contable-administrativa que se rige por el sistema tributario nacional por otra parte la empresa presenta dificultades internas dentro del departamento de iva-islr ya que la empresa no posee un manual de normas y procedimientos para los nuevos empleados y pasantes, en este caso se detectó que los pasantes cuando ingresaban dentro de la empresa no poseían de dicho manual por lo tanto unos de los trabajadores o pasantes actuales se encargaba de asesorar los procedimientos del trabajo de pasantías al nuevo ingresado.

En tal sentido se propone manual de normas y procedimientos en el departamento del iva-islr para mejorar la eficiencia del sistema de control interno. Por lo tanto, se debe aplicar dicho manual para optimizar los procedimientos de control interno dentro de la empresa.

2.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las normas y procedimientos dentro del departamento de IVA-ISLR de la empresa **CBH CONSULTORES C.A** ubicada en Valencia estado Carabobo?

2.2 Objetivos de la investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer un manual de normas y procedimientos en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

2.2.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.
- Identificar las áreas afectadas mediante una matriz FODA en empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.
- Diseñar un manual de normas y procedimientos en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo

2.3 Justificación

La elaboración de esta investigación se justifica debido a la necesidad que siente la empresa **C.B.H CONSULTORES C.A** elaborar un manual de normas y procedimientos para el departamento de iva-islr. Este diagnóstico se efectuó mediante el análisis de los procedimiento contables que se aplica internamente al momento de

ejecutar las actividades diarias dentro del departamento de iva-islr , y la constante colaboración del tutor empresarial quien oriento el desarrollo de cada una de las mismas, lo cual permitió detectar una serie de debilidades y fortalezas, las cuales fueron evaluadas en cuanto a causa y efectos que se generan en los procesos internos, lo cual facilito la delimitación del estudio. Referente a la importancia, está dada en que considerando que los controles internos y aplicación de los procedimientos contables, representan la fuente principal para las organizaciones, a través de este estudio la empresa podrá disponer de estrategias que faciliten corregir la debilidad que esta presenta en los actuales momentos, a fin de optimizar los procedimientos internos. En cuanto a la relevancia del estudio se refiere, está evidenciada en que la empresa tendrá a su disposición una serie de herramientas que permita corregir las debilidades existentes. Por último, el aporte del estudio queda representado en el hecho de que la empresa contará con un ejemplar de este informe una vez concluido, donde se recopilan las causas que están afectando el rendimiento y efectividad de la Gerencia y a Nivel general de la Empresa, así como también quedara como material de consulta para los nuevos estudiantes-pasantes ingresados en la empresa.

2.4 Alcance

El presente estudio consiste en proponer un manual de normas y procedimientos manual de normas y procedimientos en el departamento del iva-islr de la empresa cbh consultores, c.a ubicada en valencia estado Carabobo, lo cual repercute de forma directa en el adecuado manejo de la contabilidad de la empresa.

2.5 limitaciones

Se verán representadas por todos aquellos obstáculos que se encuentren durante el desarrollo del mismo y que interfieran en la recolección de información de datos para alcanzar los objetivos planteados, dentro de los cuales se podría mencionar que en algún momento durante el desarrollo de la investigación se torne difícil en cuanto a la obtención de la documentación precisa.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Según el autor Tamayo, M (2001), establece que el marco teórico: “Nos ayuda a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones completas” (p.145). Es decir que, este capítulo permitirá desarrollar la teoría que servirá para el objeto de estudio, con base en la problemática planteada.

3.1 Antecedentes

La investigación requiere de fuentes de información, ya sean primarias o Secundarias. En este caso se refieren a datos secundarios, ya que, se trata de trabajos previos relacionados con el tema de estudio, los cuales aportan una referencia Estratégica y/o metodología importante para el estudio.

Luego de haber definido el planteamiento del problema y determinado el objetivo general y los objetivos específicos, será de gran importancia establecer los aspectos teóricos que sustentaran el estudio. En consecuencia, el marco teórico ayudara a orientar el sentido de la investigación a través de los antecedentes y las bases teóricas o conceptos de la problemática de estudio.

En ese sentido Arias, F. en el (2006), Señala que: “los antecedentes relejan los avances y estado actual del conocimiento en un área determinada y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Por consiguiente, los antecedentes de la investigación que se exponen a continuación reflejan la relación con el estudio, a fin de que entre ellos se puedan enumerar los siguientes:

Fusinato, A. (2014) en su trabajo **“Manual de Normas y Procedimientos que mejore la gestión administrativa para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A”** para optar por el título Licenciado en contaduría pública de la universidad José Antonio Páez, indica que presenta problemas debido a las faltas de definición de los cargos y sus actividades, la falta confiabilidad de la información por la ausencia de normas, políticas y procedimientos, la falta de capacidad del personal para llevarlos registros y controles que se generan de manera administrativa, el estudio se realizó sobre la base de una investigación de campo y siendo un estudio de tipo descriptivo. El objetivo general es Proponer un manual de normas y procedimientos que mejore la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera.

Este trabajo guarda relación en cuanto a la importancia de proponer un manual de normas y procedimientos y en el desarrollo para definir sus actividades de tal manera que funcione como un fortalecimiento de la gerencia y personal para el logro de los objetivos.

Por otra parte, Marcano C. (2013), el cual presenta como propuesta la creación de un **“Manual de Normas y Procedimientos para el Manejo y Procesamiento Básico de la Contabilidad en la Empresa GesprodatCoinser, C.A.”**, y con el cual el autor participo para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la universidad José Antonio Páez. Este informe fue tomado en consideración a que en su contenido se abordaron los elementos pertinentes a la reestructuraran en el proceso de la gestión administrativa para estandarizar la metodología de trabajo en una condición 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 aplicó 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 presentaban 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 fue de gran utilidad para poder evaluar los parámetros que el autor utilizó 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 contable en una manera efectiva.

Orozco D. (2012) en su Trabajo Especial de Grado titulado “ **Manual de Normas y Procedimientos para el área de cuentas por cobrar de la Empresa Electro-Tools de Venezuela, C.A. Ubicada en San Diego Estado Carabobo**” presentado para optar al título de Licenciado en administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en cuya investigación el objetivo principal es diseñar, proponer y aplicar lineamientos que guíen las actividades de todos los involucrados en el proceso de cuentas por cobrar en el Departamento de Administración de la organización. Esta es un proyecto factible realizado bajo los criterios de una Investigación de Campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de siete (07) trabajadores, y se obtuvo como resultado la falta de una guía metodológica que permita a los empleados cumplir con obligaciones específicas.

Este estudio constituye un aporte, porque se basa en la necesidad de la aplicación de normativas que orienten las acciones de los involucrados en el departamento de cuentas por cobrar, que permitan un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades propias de la organización.

Aguilar, J y Mora, H. (2011) presentaron un trabajo de grado denominado **“Diseño de un Manual de normas y Procedimientos Contables que permitan la optimización de las operaciones aplicadas en el área de Cuentas por Pagar de la empresa AUTO SEA, C.A”** para optar al título de Lic. En Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, El objetivo general de esta investigación fue el diseño de un manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por pagar de la empresa Auto Senna, C.A, para ello se escogió una población de cuatro (4) personas que laboran directamente en el proceso operativo del área de cuentas por pagar de la empresa, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual permitió obtener información de manera directa con las personas que realizan los procesos administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por pagar, su investigación fue de modalidad de proyecto factible, ya que busca el diseño de un manual de normas y procedimientos que optimice los procesos del área bajo estudio. El objetivo de este estudio fue generar una buena planificación orientada al correcto desempeño de las cuentas por pagar y las funciones que realizan los empleados involucrados en el departamento de cuentas por pagar de la empresa AUTO SENNA, C.A.

Esta investigación se considera como un aporte importante para este estudio ya que analiza el comportamiento en el departamento de cuentas por pagar, así como la implementación de teorías que permitan el mejoramiento de los procesos, optimizando los canales del flujo de comunicación en el área de estudio, para el cumplimiento de las metas y los objetivos planteados por la empresa.

Silva G. (2011) en su Informe Final de Pasantías titulado “ **Manual de procedimientos para el departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Inversora VG & V, C.A**” presentado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en cuyo proyecto el objetivo principal es la elaboración de un manual de procedimientos del proceso de Crédito y Cobranza de la organización, para plantear lineamientos específicos en la ejecución de los procesos. Este es un proyecto factible, de acuerdo a una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a la totalidad de la población conformada por veintiocho (28) trabajadores, de donde se obtuvo como resultado que no existían lineamientos específicos para ejecutar los procesos del departamento de Crédito y Cobranzas.

Este estudio constituye un aporte porque se evidencia que hubo la falta de un manual de procedimiento para llevar a cabo el proceso del registro de la Cobranzas, repercutiendo esto directamente en la optimización de los ingresos percibidos en la organización.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Manuales de Normas y Procedimientos:

Según Catacora F. (1996) Los Manuales “son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables” (Pag.74). Es decir; estos constituyen los instrumentos por medio de los cuales la gerencia determina en forma detallada el cómo, porque y para qué; es necesario realizar, organizar y procesar todos soportes que se generan en el proceso administrativo de la empresa y

los cuales, son los que de forma directa; construirán el escenario administrativo desenvuelto por la entidad y demostrarán como ésta se encuentra su desempeño.

De acuerdo con lo antes referido, es posible inferir que la creación de estos manuales de normas y procedimiento es de gran utilidad si detallamos que sus aplicaciones pueden representar:

- Una fuente que permite en forma permanente suministrar información sobre el trabajo a ejecutar, los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y demás elementos que deban cumplirse en cada unidad de trabajo de la entidad.
- Una herramienta que aseguren la continuidad y coherencia del cumplimiento de los procedimientos y normas para cada situación operativa y administrativa.
- Un instrumento para delegar en forma efectiva, a cada unidad de la entidad, cuál es su rol dentro del proceso operativo y administrativo.

3.2.1.1 Características de los Manuales de Normas y Procedimientos:

Según Catacora F. (1996) los manuales deben transmitir información eficaz, a lo cual; deben 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 las lecturas de las instrucciones pueden ser mal interpretadas por las personas que no 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 decirse debe buscar el problema en estudio con todos los detalles, sin omisiones o suposiciones, con el propósito de 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 conlleva en 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 del mismo.

Las características antes descritas componen la esencia de la estructuración de una herramienta organizacional como son los manuales ya que su objetivo, es la transmisión de la información que es necesaria mantener determinada para la ejecución de las operaciones en condiciones aceptables.

Todo lo antes especificado hace referencia a que el control y la idea de la presentación y adopción de manuales de normas y procedimientos dentro de la entidades, obedece a que en la actualidad toda empresa; sin importar a que ramo comercial pertenezca, debe mantener una estructuración definida del

desenvolvimiento operativo que genera para de esta manera, poder medir en forma cuantitativa y cualitativa; los beneficios que en resultado se obtuvieron de un periodo determinado por una actividad específica realizada.

3.2.1.2 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 de demostración los resultados obtenidos. Esto es justificable si analizamos lo que establece 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” (Pag.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 haber una concordancia en la que ambos escenarios de trabajo deben organizarse para que, en conjunto, logren la correcta justificación de las operaciones y estas 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 esta deben figurar y/o reflejarse en los resultados finales de cada periodo examinado.

A estos protocolos se le pueden identificar como principios o normas de información financiera y estos pueden asumirse como un conjunto de conceptos que regulan la elaboración como la presentación de la información contenida en los estados financieros la cual, debe ser de aceptación generalizada en cualquier lugar y una fecha que esta se exponga.

3.2.1.3 Objetivos e los Manuales de Normas y Procedimientos Contables:

Entendiendo la relación entre los procesos administrativos y contables y los manuales de normas y procedimiento, y determinando que, el elemento resaltante entre estos son los parámetros o normas planteados internamente; podremos establecer que los objetivos principales que le son atribuibles a los Manual de Normas y procedimientos Administrativos y Contables son:

- Su utilidad como guías para la evaluación de la eficiencia en general
- Sirven para Facilitar el aprendizaje al personal.
- Permiten la determinación de las funciones de cada unidad de la empresa
- Contribuyen con reducción de errores, omisiones y desperdicio.
- Y Especifican los procesos que permitirán la estructuración de los puntos de calidad y eficiencia.

En resultado, los puntos antes descritos enmarcan en forma directa, cual es la idea general que implica el establecimiento de un Manual de Normas y Procedimiento.

3.3. Definición de Términos Básicos.

Control: El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una

dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Impuesto sobre la Renta (ISLR): es un Impuesto que se le paga al estado venezolano a través del Seniat sobre las ganancias o enriquecimientos obtenidos durante el año fiscal.

Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): Sigla de impuesto sobre el valor añadido o de impuesto sobre el valor agregado, impuesto que grava el valor añadido o agregado de un producto en las distintas fases de su producción.

Manuales: El manual de procedimientos y normas, es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos

Normas: Es un término que proviene del latín y significa “escuadra”. Una norma es una regla 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 estatutario de gran relevancia Para el desarrollo de una actividad dentro o fuera de una empresa.

Normas Administrativas: Estas tienen carácter obligatorio dentro de una empresa, porque le dan orientación específica, y porque establecen las proporciones en que conviene adoptar cada uno de los principios generales de gestión de trabajo.
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 in ente.

Patrimonio: Este procede del latín *patrimonium* y hace mención al conjunto de bienes que pertenecen a una persona, ya sea natural o jurídica. La noción suele utilizarse para nombrar a lo que es susceptible de estimación económica, aunque también puede usarse de manera simbólica.

Procedimientos: Consisten en seguir pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de 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 Administrativos: Son aquellos que detallan la forma la ejecución de las operaciones o actividades deben cumplirse. Estos, presentan en secuencia cronológica las acciones requeridas por la empresa, participan en todos los niveles jerárquicos y suelen ser rígidos en los niveles más bajos del personal y más flexibles en los niveles ejecutivos de la organización, ya que en los niveles menores se requieren controles más estrictos.

Procedimientos Contables: Estos, 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

CAPÍTULO IV

FASES METODOLOGICAS

Este informe de pasantías está soportado en una modalidad de proyecto factible, Balestrini M. (2002) plantea: “donde se propone una opción ideal sistema o modelo, que implique cambios en una realidad dada, que organizacional, educativa, económica, jurídica, administrativa, social, etc. al final del marco metodológico, se deberá presentar, el conjunto de técnicas que se usaran para la formulación y presentación del modelo operativo o sistema que se ha de proponer” (p. 191).

4.1. Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación se tomaron en cuenta a tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollan a continuación:

4.1.1. Diagnostico la situación actual en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

Una vez planteado los objetivos del informe, se realizó una fase de contacto directo con la realidad del objeto en estudio, donde se observará el proceso de IVA-ISLR llevado a cabo actualmente por el Departamento de IVA-ISLR.

Además de la observación directa para precisar cuáles la problemática existente acerca del control dentro del departamento, se esbozó un cuestionario, Al referirse al caso particular del cuestionario como instrumento de recolección de datos, Muñoz R. (1998, Pág. 82) expresa:

El cuestionario es la recopilación de datos que se realizó en forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas etc. En este caso, él encuestado contesta según su criterio y con sus respuestas se obtienen resultados representativos. La aplicación del cuestionario es impersonal.

Se Tomó como base los datos recolectados, donde el mismo estuvo estructurado por once (11) preguntas dicotómicas (de orden cerrado SI / NO), dirigido al personal que labora en el departamento de IVA-ISLR.

Con el fin de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se hace necesario seleccionar la población y la muestra, sobre lo señalado, Para Hernández, S. (2006). "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. El marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características: (a) personas altamente involucradas en los procesos administrativos de la empresa estudiada, (b) poseen más de 1 año laborando en la empresa, (c) poseen conocimientos acerca de la problemática sujeta a estudio, (d) pueden suministrar datos e información para elaborar el diagnóstico y solucionar el problema planteado, (e) personal que necesita y requiere estrategias para la optimización de las actividades. Este marco poblacional agrupa a cuatro (04) empleados, que laboran en el departamento de IVA-ISLR, Para Ander-Egg. (Citado por Tamayo y Tamayo 2001 p.115). "La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada".

Dicho esto, es de hacer saber que los individuos aquí seleccionados para la población son igual a la muestra, según Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

4.1.2 Identificación de las áreas afectadas mediante una matriz FODA en empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizo toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmo en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). De acuerdo a Kenneth Andrews y Roland Christensen hace más de 20 años; “Es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables”. La finalidad de usar esta herramienta para el presente informe de pasantías es porque es una forma muy efectiva de identificar las fortalezas y debilidades, y de examinar las oportunidades y amenazas que se deberá enfrentar; este ayudará a centralizar la atención en áreas donde se es más fuerte, y donde residen las mayores oportunidades.

4.1.3 Diseño de manual de normas y procedimientos en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo

Debido a que la empresa C.B.H. no posee un manual que pauten normas a seguir en la consecución de las actividades contables, es posible que durante un determinado estudio del área se determinen ciertas debilidades en el departamento de IVA-ISLR.

Por esta razón, se propone diseñar y presentar un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR de dicha empresa. Este manual mostrara una serie de pasos detallados para poder brindar la información necesaria a las diferentes personas que se encargan dentro del departamento, así como también a

los nuevos pasantes para que de esta manera conozcan el proceso del registro de las actividades, el cual incluye el registro de facturas compra-venta en el sistema, libros de compra venta, retenciones de iva e islr. También podrán conocer el sistema que les permitirá ver, retener y anular facturas en cualquier momento, modificar cada una de las facturas.

Dicho manual beneficiará a la empresa ya que le servirá de guía para la ejecución de las tareas teniendo así una mejor coordinación de actividades en el departamento de administración, y la aplicación adecuada de las normas constando con una revisión constante y simplificada de las labores.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de Resultados

En este capítulo se delimitaron los procedimientos de orden metodológico en sus tres fases, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes que son objeto de estudio en este informe.

A su vez se desarrollaron los objetivos específicos definidos en el segundo capítulo de este informe, donde para ser alcanzados se realizaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieron sustraer información necesaria e importante para el diseño de un manual de normas y procedimientos, y así llevar un control en el departamento de iva-islr, además mediante un proceso de observación directa por parte del pasante.

5.1.1. Fase I: Diagnostico la situación actual en el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

En este ciclo, se hace la descripción de los resultados obtenidos a través de la técnica de Observación Directa, igualmente mediante la encuesta elaborada al personal administrativo de la empresa CBH Consultores, C.A

Mediante la aplicación de esta técnica, se pudo observar el entorno laboral y el desarrollo de las personas que laboran en el Departamento de cuentas por

cobrar, tal como se observa en el siguiente cuadro (Ver Cuadro 1), donde hay denotación de deficiencia en la gestión.

Cuadro N° 1

| ACTIVIDAD | EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|-----------------------|-----------|-----------|-------|---------|------------|
| AMBIENTE LABORAL | X | | | | |
| COMUNICACION ORAL | | X | | | |
| COMUNICACION ESCRITA | | | X | | |
| RENDIMIENTO LABORAL | | | | X | |
| SOLUCION DE PROBLEMAS | | | | X | |

Fuente: Rivas G, Rafael A (2017).

El análisis de resultados contiene la información encontrada durante el proceso de investigación. Esta información fue analizada de manera tal que guiaran hacia la consecución de los objetivos planteados en el capítulo I.

En principio se exponen los resultados obtenidos de la técnica de observación directa, seguido de la entrevista y la investigación documental. Estos resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa CBH Consultores, C.A. se presentan ordenados con sus respectivos análisis, de manera que el lector no tenga confusión alguna graficando y analizando los resultados conseguidos en cada pregunta.

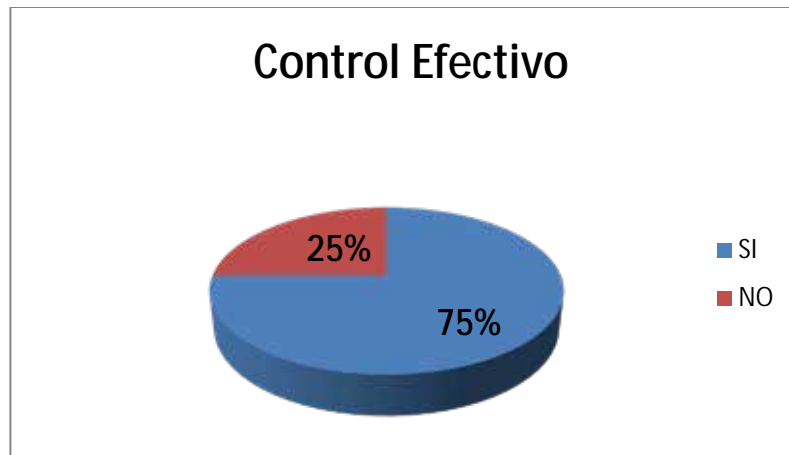
Ítems 1. ¿Cree usted que exista un control efectivo en cuanto a la gestión de los procesos en el departamento de IVA-ISLR?

Cuadro 2. Control Efectivo

| Tabla N° 1 : Control Efectivo | | |
|-------------------------------|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 3 | 75% |
| NO | 1 | 25% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Grafico 1. Control Efectivo



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

En los resultados arrojados en este grafico Nro 1 Se observa que el 75% de los encuestados asevera que existe un control efectivo en los procesos del departamento de IVA-ISLR, mientras que el 25% considera que no. Por lo tanto existe un control efectivo en el departamento.

Ítems 2. ¿Considera que alguna de las operaciones que se realizan en el proceso de IVA-ISLR requiere en de un mayor grado de disciplina y organización?

Cuadro 3. Operaciones

| Tabla N° 2 : Operaciones | | |
|--------------------------|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 4 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 2. Operaciones



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

El cien (100%) de los trabajadores del área de compras manifestó que algunas áreas del proceso de IVA-ISLR requieren mayor grado de disciplina y organización. Evidenciando así la necesidad del establecimiento de controles y que éstas pautas estén recogidas en un documento institucional a fin de que esté al alcance de todos los involucrados.

Ítems 3. ¿Conoce usted las normas y políticas establecidas en el departamento de IVA-ISLR?

Cuadro 4. Conocimiento de normas y políticas.

| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-------|-------------|------------|
| SI | 0 | 100,00% |
| NO | 4 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Gráfico 3. Conocimiento de normas y políticas



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

Se observa que el 100% de los encuestados desconoce las normas y políticas establecidas por el departamento de IVA-ISLR. Esto quiere decir que el personal desconoce de las normas dentro de la empresa.

Ítems 4. ¿Ha recibido usted algún tipo de entrenamiento para la gestión del proceso en el departamento de IVA-ISLR?

Cuadro 5. Entrenamiento para la gestión del proceso.

| Tabla N° 4 : Entrenamiento para la gestión del pro | | |
|--|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 1 | 25,00% |
| NO | 3 | 75,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 4. Entrenamiento para la gestión del proceso



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

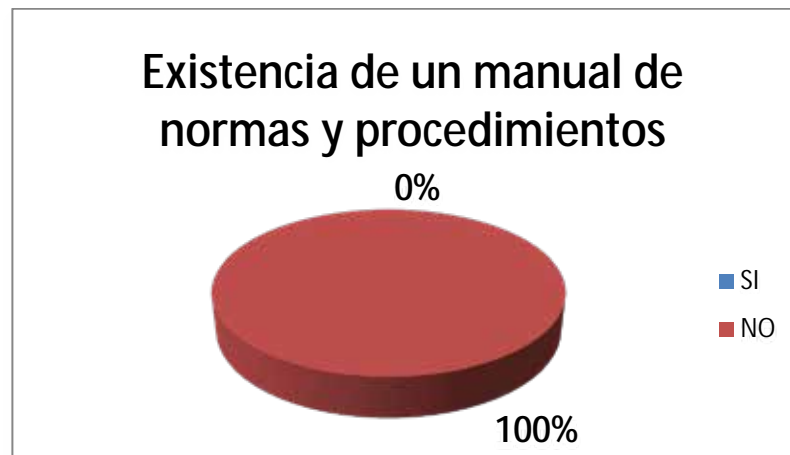
En esta pregunta encuestada, Se observa que la muestra en un 75% indica no haber recibido entrenamiento en el área del departamento de IVA-ISLR, en cuenta al 25% restante indicaron que sí.

Ítems 5. ¿Conoce usted la existencia de un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR?

Cuadro 6. Existencia de un manual de normas y procedimientos.

| Tabla N° 5 : Existencia de un manual de normas y procedimientos | | |
|---|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 0 | 0,00% |
| NO | 4 | 100,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 5. Existencia de un manual de normas y procedimientos



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

Se observa que la totalidad de los encuestados indicaron que no existe un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR, por lo tanto los procedimientos efectuados por el personal lo realizan con ayuda de otro trabajador.

Ítems 6. ¿Conoce usted acerca de la importancia de la sinergia entre los trabajadores dentro del departamento?

Cuadro 7. Sinergia entre los trabajadores

| Tabla N° 6 :Sinergia entre los Trabajadores | | |
|---|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 1 | 25,00% |
| NO | 3 | 75,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Rivas G, Rafael A (2015)

Grafico 6. Sinergia entre los trabajadores.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

Se observa que el 75% de los encuestados desconoce la importancia del trabajo conjunto que se debe tener entre departamento las cuales se reflejarían en un manual de normas y procedimientos del departamento, sin embargo, el 25% restante si los conoce.

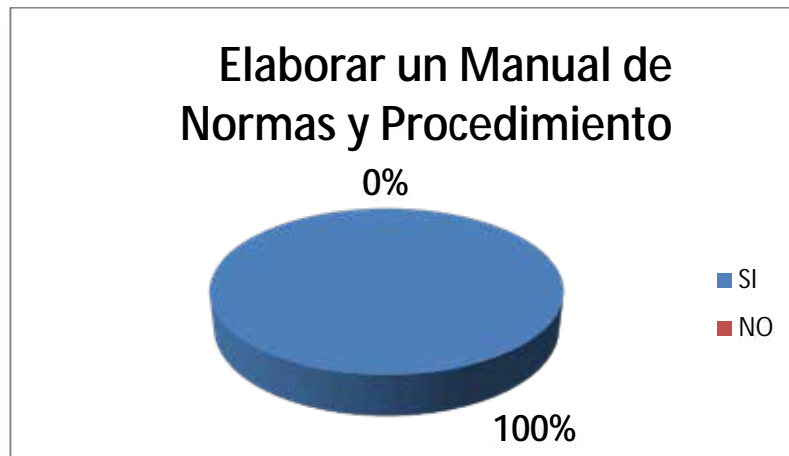
Ítems 7 ¿Considera usted que exista la necesidad de elaborar un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR?

Cuadro 8. Elaborar un manual de normas y procedimientos

Tabla N° 7 : Elaborar un manual de normas y proce

| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-------|-------------|------------|
| SI | 4 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 7. Elaborar un manual de normas y procedimientos.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

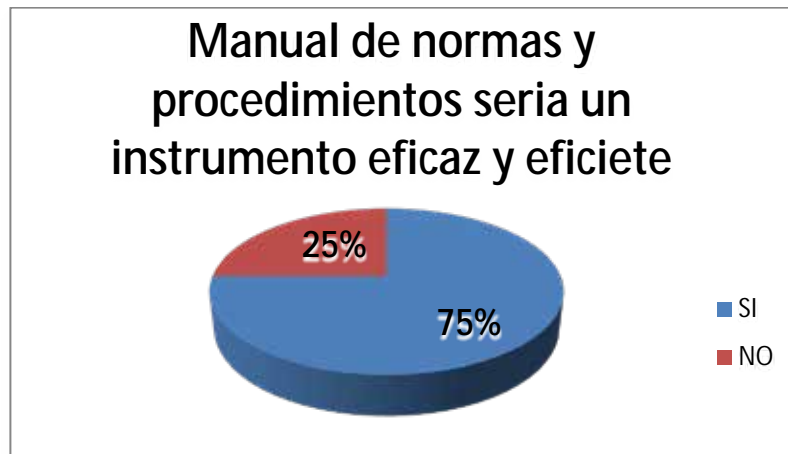
En los resultados obtenidos en este grafico Nro 7 se observa que el cien por ciento (100%) está en acuerdo con la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR por lo que en la actualidad, toda la gestión se realiza por razonamiento del personal a cargo.

Ítems 8. ¿Cree usted que la elaboración de un manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente en el marco del proceso del departamento IVA-ISLR?

Cuadro 9. Manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente.

| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-------|-------------|------------|
| SI | 3 | 75,00% |
| NO | 1 | 25,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 8. Manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

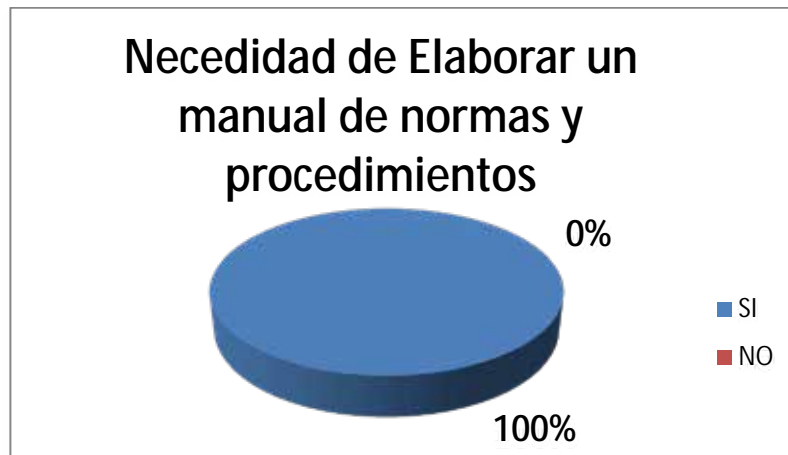
Se observa que el 75% de la muestra manifiesta que la implementación de un manual de normas y procedimientos sería una herramienta eficaz y eficiente para el departamento de IVA-ISLR, en tanto un 25% no está en desacuerdo.

Ítems 9. ¿Considera usted que con la elaboración de un manual de normas y procedimientos se ajustaría el proceso de IVA-ISLR con visión al cumplimiento de las directrices y los objetivos planteados por la empresa?

Cuadro 10. Necesidad de elaborar un manual de normas y procedimientos.

| Tabla N° 9 : Necesidad de elaborar un manual de r | | |
|---|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 4 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Gráfico 9. Necesidad de elaborar un manual de normas y procedimientos.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

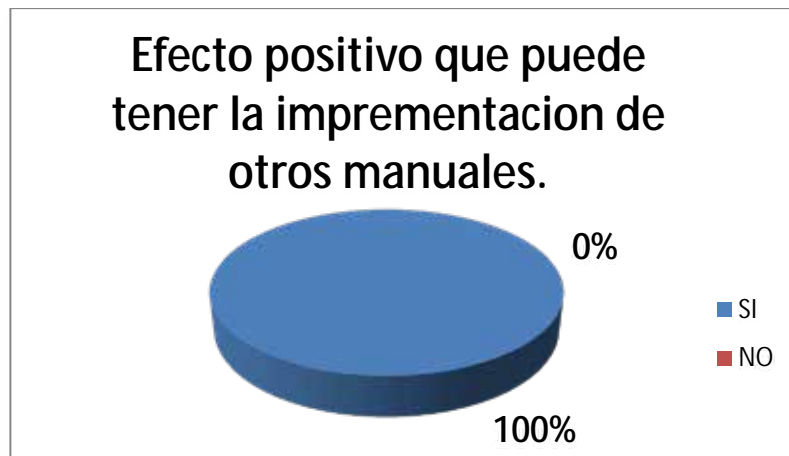
Se observa que el 100% de los encuestados está de acuerdo a que existe la necesidad de la implementación de un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR.

Ítems 10. ¿Conoce usted el efecto positivo que puede tener la implementación de otros manuales de normas y procedimientos en la empresa?

Cuadro 11. Efecto positivo que puede tener la implementación de otros manuales.

| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-------|-------------|------------|
| SI | 4 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Gráfico 10. Efecto positivo que puede tener la implementación de otros manuales



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

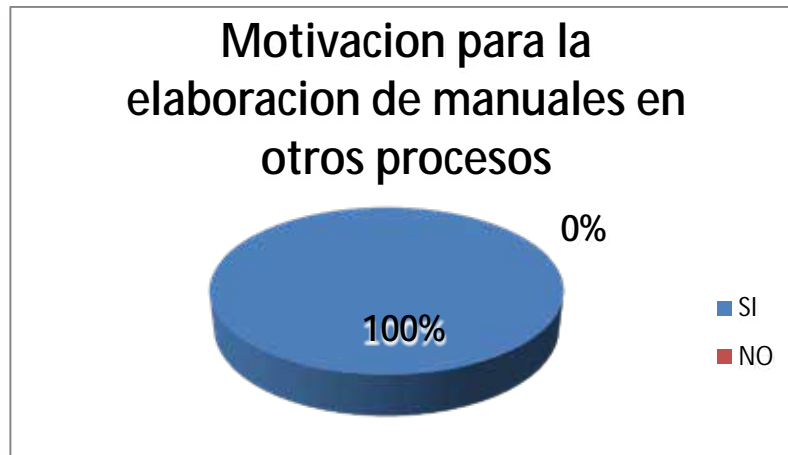
Se puede observar que el 100% de la muestra está en acuerdo que la implementación de manuales de normas y procedimientos son causantes de efectos positivos al momento de implementarse.

Ítems 11. ¿Cree usted que con la implementación del manual de normas y procedimientos contables de la empresa podría motivarse para la elaboración de manuales en otros procesos?

Cuadro 12. Motivación para la elaboración de manuales en otros procesos.

| Tabla N° 11 : Motivación para la elaboración de m | | |
|---|-------------|------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
| SI | 4 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 11. Motivación para la elaboración de manuales en otros procesos.



Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis:

En los resultados arrojados en este grafico Nro 11 se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados de la muestra está en acuerdo que la empresa puede motivarse a la implementación de manuales de normas y procedimientos para las otras áreas o departamentos existentes en la organización.

Análisis de los resultados

La implementación de manuales de normas y procedimientos permite que los procesos se efectúen de forma coordinada, ordenada y sistemática condescendiendo que los lineamientos e instrucciones establecidas por la organización sean ejecutadas de forma cabal en conjunto con un buen desempeño las actividades.

Una vez analizado todos los resultados obtenidos a través de la observación directa y de la recolección de datos derivados del cuestionario aplicado al personal del departamento de IVA-ISLR de la empresa cbh Consultores C.A, se pudo establecer que los procesos aquí llevado dentro del departamento fallan en su efectividad por carecer de un manual de normas y procedimientos que establezca los lineamientos en el desarrollo de los procesos innatos del departamento.

Es por esto que la carencia de un manual de normas y procedimientos hace que se perciba la inexistencia de lineamientos y pasos que pueden servir como instrumento de columna, corregir las fallas que se le presentan al personal y establecer objetivos, normas, políticas y procedimientos propios de la empresa que sean de mucha utilidad tanto para el personal que labora como a futuros aspirantes a un puesto en el departamento de IVA-ISLR y así poder lograr una eficaz y eficiente ejecución de los procesos de contables en el área.

5.1.2 Fase II. Identificación de las áreas afectadas mediante una matriz FODA en empresa CBH Consultores, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

Con la finalidad de Identificar las fortalezas y debilidades en el departamento de IVA-ISLR en la empresa Cbh Consultores, C.A.; se realiza una matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) tomando como base lo que se obtuvo a través de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver Cuadro N° 13)

Cuadro 13. Matriz DOFA

| | | |
|--|---|---|
| | <p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de aprendizaje por ausencia de un manual de normas y procedimientos 2. Falta de capacitación y adiestramiento de personal en materia de armado de carpetas de IVA-ISLR | <p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de Procedimientos de control interno 2. Compromiso de los empleados a mejorar el proceso |
| <p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control Interno 2. propuesta de un manual de normas y procedimiento para el departamento de IVA-ISLR | <p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del IVA-ISLR. 2. Proponer la creación de un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR. | <p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir en el control Interno y manual de normas y procedimientos propuestos, lineamientos para mejorar todas las desviaciones encontradas. |
| <p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfacción de los usuarios. | <p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un manual de normas y procedimientos que permita la fluidez de las actividades y control de las normas en el departamento de IVA-ISLR. | <p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear lineamientos de control interno y manual de normas y procedimientos que permitan mejorar y optimizar en el departamento de IVA-ISLR. |

Fuente: Rivas G, Rafael A (2017)

Análisis de los resultados

Podemos concluir que con este análisis se observaron las fortalezas, oportunidades, estrategias y amenazas en el departamento de IVA-ISLR, teniendo en cuenta que en las fortalezas se nota que hay compromiso de parte de los empleados para realizar o mejorar los procesos donde hay debilidades, también hay procedimientos de control interno que a su vez necesitan de actualización e inclusión en el manejo de la carpeta de iva-islr , capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del sistema además del armado de las carpetas de iva. Y como estrategias para atacar la problemática en este proceso se establece un Manual de Normas y Procedimientos que permita la fluidez de las actividades y control interno de normas en el proceso dentro del departamento de iva-islr. Por lo tanto, se busca optimizar el procedimiento contable de los procesos en el departamento.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la propuesta

En esta fase se describen de manera breve los hechos o situaciones que originaron las diversas inquietudes al inicio de la investigación y que orientan al diseño y manejo de una propuesta investigativa bajo la ubicación de un tema central, donde las situaciones ocurridas hacen referencia a los integrantes de la empresa CBH Consultores, C.A. y aquellas personas que se vean relacionadas con dicha organización.

De esta manera, la siguiente investigación hace referencia a un manual de normas y procedimientos en el departamento del iva-islr de la empresa CBH Consultores, C.A ubicada en valencia estado Carabobo, se origina por la necesidad de diseñar un manual de normas y procedimiento de la empresa. A través de planteamientos de normas y procesos además de un flujograma para de esta manera tener un mejor proceso y control interno en la empresa por lo tanto optimizar el tiempo los procedimientos dentro del departamento de iva-islr.

Cabe señalar que las estrategias fueron estructuradas en función a las exigencias del proceso administrativo del departamento de iva-islr con respecto procedimiento dentro del departamento y se estableció la necesidad de elevar los niveles de eficiencia y eficacia acentuando las responsabilidades contraídas.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1 Objetivo General

Proponer la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos para el departamento del IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A

6.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las deficiencias presentes en los procedimientos administrativos-contables de los Departamentos de Facturación y Cuentas por Cobrar.
- Descripción del procedimiento contables actual del Departamentos de IVA-ISLR.
- Aplicación del Manual de Normas y Procedimientos en el departamento de IVA-ISLR.



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO
PARA EL DEPARTAMENRO DEL
IVA-ISLR DE LA EMPRESA CBH CONSULTORES, C.A.
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Introducción

Objetivo

Alcance

- Normas para el departamento de iva-islr.
- Procedimiento para la realización de las carpetas de contabilidad.
- Procedimiento para libro de compras y ventas
- Normas para el proceso de las carpetas
- Procedimiento para el armado de las carpetas

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.

J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Introducción

INTRODUCCIÓN

Este instrumento administrativo, sirve de guía para identificar las funciones que deberán realizar los miembros de la Empresa CBH Cosultores, C.A. Contiene el organigrama general y la descripción técnica de los puestos.

La importancia del manual de organización radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad, en la realización de sus tareas, con el fin de desarrollar armonía laboral para el logro de los objetivos de la empresa. Esto a través de la definición de estructuras básicas para el desempeño y ejecución de las actividades.

Es por ello que se plantea la aplicación del manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH Consultores, C.A.

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.

J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Objetivo General

OBJETIVO

General

- Economizar tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la Dualidad de instrucciones.
- Evitar el uso inadecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos Para obtener excelentes resultados en las actividades realizadas.
- Facilitar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos.
A puestos de mayor jerarquía.
- Fortalecer la autoridad y delegación de funciones.
- Determinar la responsabilidad de cada departamento y puesto de trabajo.
- Contribuir a la ejecución apropiada de las tareas encomendadas al personal
Y favorecer la uniformidad de criterios de trabajo.

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Alcance

ALCANCE

El presente manual de normas y procedimientos está dirigido al personal que labora en el Departamento de IVA-ISLR de la empresa CBH Consultores, C.A., para que las actividades que se ejecutan en la misma, se realicen de la mejor forma posible y orienten el esfuerzo al cumplimiento de las metas departamentales y funcionales de la organización.

Este manual se diseñó de forma tal que los usuarios o lectores del mismo puedan obtener rápidamente de él, la información clara y precisa de cada una de las normas y procedimientos contables utilizados en cada sección, las cuales de ser centralizadas pueden fácilmente modificadas en caso que sea necesario.

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Normas para el proceso de armados de carpetas contables.

NORMAS

- El analista contable y el pasante deben ingresar con un usuario y clave al sistema galac.
- El supervisor deberá estar pendiente de cada trabajo del analista contable y el pasante.
- El supervisor del departamento deberá entregarle al pasante y analista contable todas las facturas de compra-venta del mes de cada empresa.
- El analista contable y el pasante deberá introducir todas las facturas de compra-venta al sistema para su debido registro.
- El analista contable y pasante deberá verificar si las facturas corresponden al mes actual de la declaración.

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.:

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Procedimiento para el armado de las carpetas contables.

PROCEDIMIENTO

| Actividad o Acción | Responsable |
|--|--------------------|
| 1. El analista y el pasante ingresan al sistema y coloca su usuario y contraseña | Pasante y Analista |
| 2. El supervisor entrega al pasante o analista facturas de compra y venta. | Supervisor |
| 3. El pasante o analista ingresa al sistema las facturas de compra y venta. | Pasante o Analista |

Elaborado por:
Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.:

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

- Asunto: Procedimiento para el armado de las carpetas contables.

PROCEDIMIENTO


| Actividad o Acción | Responsable |
|---|--------------------------------|
| 4. El pasante y el analista contable primero coloca en la carpeta facturas devueltas (error, incluidas en el sistema) | Pasante y Analista contable |
| 5. El pasante y el analista contable luego colocan todas las retenciones de IVA o Retenciones de ISLR. | Pasante y Analista contable |
| 6. El pasante y el analista contable incluye en la carpeta todos los gastos. | El pasante y Analista contable |
| 7. El pasante y el analista contable incluye las nóminas en la carpeta. | El pasante y Analista contable |
| 8. El pasante y el analista contable incluye las facturas compras en la carpeta. | El pasante y Analista contable |

Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:

| | |
|--|---------------------|
|  <p>CBH Consultores, C.A. J-314817965-5</p> | Pág.: Fecha: |
|--|---------------------|

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

- Asunto: Procedimiento para el armado de las carpetas contables.

PROCEDIMIENTO

| Actividad o Acción | Responsable |
|--|--------------------------------|
| 9. El pasante y analista contable realiza el libro de compras en el sistema y lo incluye en la carpeta. | El pasante y Analista Contable |
| 10. El pasante y el analista contable incluye las facturas de ventas en la carpeta. | El pasante y Analista contable |
| 11. El pasante y el analista contable realiza el libro de ventas en el sistema y lo incluye en la carpeta. | El pasante y Analista contable |
| 12. El supervisor hace la declaración del iva mensual y le da la planilla al pasante o analista contable para incluirla en la carpeta. | Supervisor |
| 13. El pasante y el analista contable incluyen en la carpeta borrador y planilla original de la declaración del iva mensual. | El pasante y Analista contable |
| 14. El pasante y el analista contable incluye planilla de pago de la patente si las empresas tienen. | El pasante y Analista contable |

| | | |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Elaborado por: Rafael Rivas | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|---------------|---------------|



CBH Consultores, C.A.

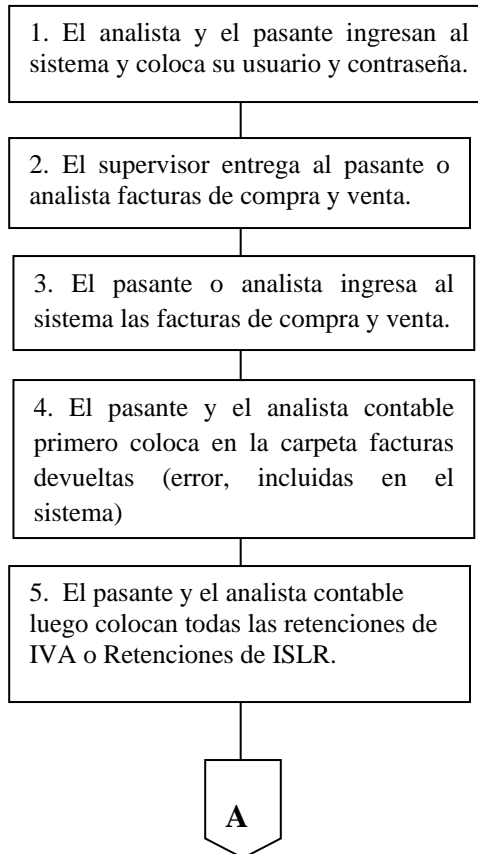
J-314817965-5

Pág.:

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Flujograma del Procedimiento



Elaborado por:
Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



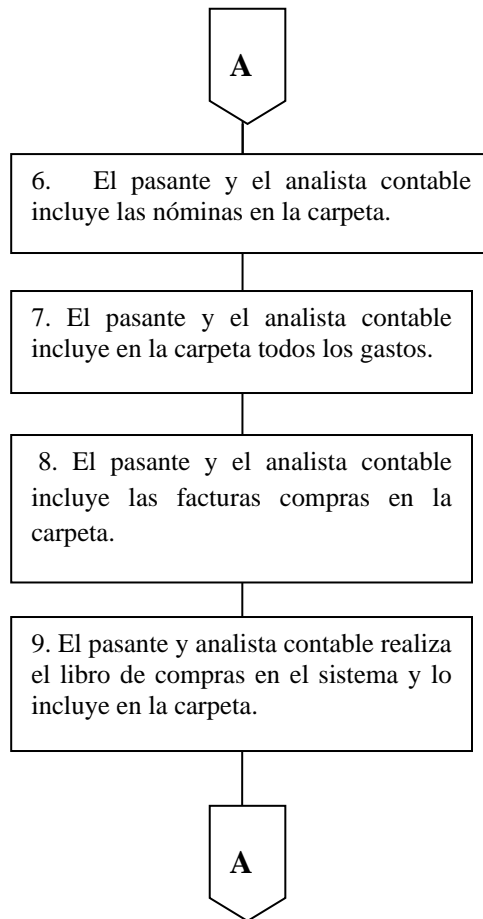
CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.:

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Flujograma del Procedimiento



Elaborado por:
Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:



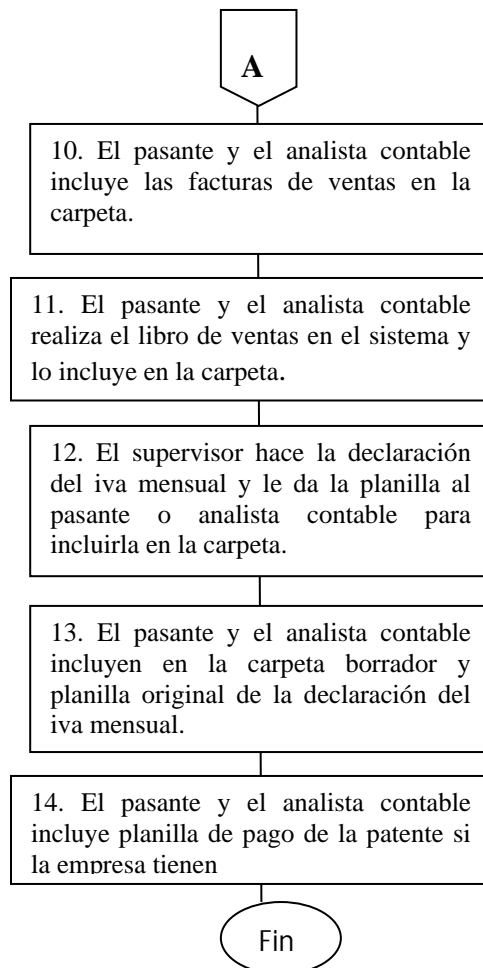
CBH Consultores, C.A.
J-314817965-5

Pág.:

Fecha:

Manual de normas y procedimiento para el departamento del iva-islr de la empresa CBH consultores, C.A.

Asunto: Flujograma del Procedimiento



Elaborado por:

Rafael Rivas

Revisado por:

Aprobado por:

CONCLUSIONES

De acuerdo al resultado del análisis efectuado en este informe se puede establecer con relación al logro de los objetivos propuestos las siguientes conclusiones:

En lo que se refiere a establecimiento de normas en el departamento de iva-islr, comúnmente estas son consideradas como los indicadores guías que dictan las pautas que garantizan el control y registro adecuado de los procedimientos.

A efectos de esta propuesta, las normas de control interno que se presenta en este material; se establecieron con la intención de que el departamento del iva-islr de la empresa CBH Consultores, C.A.; asuma, con una conciencia efectiva al mejoramiento de la gestión; su inclusión en las actividades del día a día.

Esta idea se sustenta en razón a que estas normas que se presentan ante la entidad; buscan promover la estandarizaran las operaciones para que así, la empresa garantice el cumplimiento de su actividad económica en función a las normas legales, mercantiles y financieras vigentes en el país.

En lo que se refiere a los procedimientos y asumiendo que estos son los que expresan como debe ser el ciclo de las actividades: se estable que los procesos que se sugieren en este material, se determinaron con la intención de que los miembros que componen el departamento del iva-islt de la empresa CBH Consultores, C.A.; asuman su adaptación a las operaciones de la empresa para así; garantizar la confiabilidad de la información contable a través del cumplimiento adecuado del procesamiento de la información para la obtención de las procesos que permitirán, la evaluaciones de la empresa en ocasión a los diversos escenarios que se requieran.

A término particular, la mayor satisfacción obtenida de la ejecución de este informe fue la comprensión de la utilidad de este material para poder sopesar en condiciones integrales; la relevancia de todos los aspectos que se trataron e investigaron con respecto a cómo estos son necesarios de evaluar para lograr obtener un correcto desempeño en una gestión contable y que así se garantice una información confiable y razonable.

Recomendaciones

Tomando en cuenta lo antes descrito y durante la elaboración del manual se desea precisar las siguientes recomendaciones:

- Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos para el departamento del iva-isl de la empresa CBH Consultores, C.A.
- Mantener actualizado el contenido del manual en caso de alguna modificación, para mayor efectividad con el propósito de establecer los correctivos pertinentes para su mejor aplicación.
- Capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del sistema y armado de las carpetas contables.
- Aplicar el Manual con la finalidad que los empleados puedan orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada tales normas y procedimientos, con el fin de garantizar su fiel aplicación, evitándose errores significativos. Así mismo llevar un seguimiento a los empleados para cerciorarse que las normas y procedimientos descritos en el manual se estén llevando a cabo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, J y Mora, H. (2011) presentaron un trabajo de grado denominado **“Diseño de un Manual de normas y Procedimientos Contables que permitan la optimización de las operaciones aplicadas en el área de Cuentas por Pagar de la empresa AUTO SEA, C.A”** para optar al título de Lic. En Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, *Introducción a la metodología científica* (5ta edición). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Balestrini, M. (2002). “Como se elabora el Proyecto de Investigación”, Sexta Edición Caracas, Venezuela: Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y s u esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. México: Mc Graw Hill.
- Fusinato, A. (2014) en su trabajo **“Manual de Normas y Procedimientos que mejore la gestión administrativa para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A”** para optar por el titulo Licenciado en contaduría pública de la universidad José Antonio Páez
- Hernández, S. (2006). Metodología de la Investigación (4ta edición), Distrito Federal, México: Mc Graw Hill
- Marcano C. (2013), el cual presenta como propuesta la creación de un **“Manual de Normas y Procedimientos para el Manejo y Procesamiento Básico de la Contabilidad en la Empresa GesprodatCoinser, C.A.”**, y con el cual el autor participo para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la universidad José Antonio Páez
- Muñoz R. (1998). Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis, Distrito Federal, México: Pearson Educacion.
- Orozco D. (2012) en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Manual de Normas y Procedimientos para el área de cuentas por cobrar de la Empresa Electro-Tools de Venezuela, C.A. Ubicada en San Diego Estado**

Carabobo” presentado para optar al título de Licenciado en administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Silva G. (2011) en su Informe Final de Pasantías titulado “**Manual de procedimientos para el departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Inversora VG & V, C.A**” presentado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Tamayo, M, (2001). *El Proceso de la Investigación Científica* (2da edición), Distrito Federal, México: Limusa.

Villegas, H. (1999). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. (5ª edición). Buenos Aires: Desalma.

ANEXOS

Anexo # 1 – Instrumento de Recolección de Datos



República Bolivariana de Venezuela

Ministerio de Educación Superior

Universidad José Antonio Páez

Facultad de Ciencias Sociales

Informe de Pasantías

CBH Consultores, C. A.

Encuesta para diagnosticar la situación existente en el departamento de iva-islr de la empresa CBH Consultores, C. A.

(Favor marcar con una X la respuesta de su preferencia).

- 1) ¿Cree usted que exista un control efectivo en cuanto a la gestión de los procesos en el departamento de IVA-ISLR?

SI _____ NO _____

2) ¿Considera que alguna de las operaciones que se realizan en el proceso de IVA-ISLR requiere en de un mayor grado de disciplina y organización?

SI _____ NO _____

3) ¿Conoce usted las normas y políticas establecidas en el departamento de IVA-ISLR?

SI _____ NO _____

4) ¿Ha recibido usted algún tipo de entrenamiento para la gestión del proceso en el departamento?

SI _____ NO _____

5) ¿Conoce usted la existencia de un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR?

SI _____ NO _____

6) ¿Conoce usted acerca de la importancia de la sinergia entre los trabajadores dentro del departamento?

SI _____ NO _____

7) ¿Considera usted que exista la necesidad de elaborar un manual de normas y procedimientos para el departamento de IVA-ISLR?

SI _____ NO _____

8) ¿Cree usted que la elaboración de un manual de normas y procedimientos sería un instrumento eficaz y eficiente en el marco del proceso del departamento IVA-ISLR??

SI _____ NO _____

9) ¿Considera usted que con la elaboración de un manual de normas y procedimientos se ajustaría el proceso de IVA-ISLR con visión al cumplimiento de las directrices y los objetivos planteados por la empresa?

SI _____ NO _____

10) ¿Conoce usted el efecto positivo que puede tener la implementación de otros manuales de normas y procedimientos en la empresa?

SI _____ NO _____

11) ¿Cree usted que con la implementación del manual de normas y procedimientos contables de la empresa podría motivarse para la elaboración de manuales en otros procesos?

SI _____ NO _____