



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

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**PARA LA OPTIMIZACION DE LOS**  
**PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE**  
**CONTABILIDAD EN LA EMPRESA**  
**CONTAJUAN, S.C.**

**Autor:** José Castro  
C.I. 19.525.687

San Diego, Noviembre del 2017.

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

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA OPTIMIZACION DE LOS  
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE  
CONTABILIDAD EN LA EMPRESA  
CONTAJUAN, S.C.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el título de Lic.  
Contaduría Pública.

**Autor:**

José Castro

C.I: 19.525.687

**Tutor:**

Daniel Mariño

## **DEDICATORIA.**

A mis padres, Lino Jacobo Castro Camacho y Sonia María Herrera Petit, y a mi hermano Jacobo Adolfo Castro Herrera ser por mis pilares y por todo el apoyo incondicional e incansable que me brindaron en todo momento, desde mis primeros pasos y a lo largo de todos estos años en la carrera y por todos los años más que nos quedan.

A mis ángeles de la guarda mis abuelos, Carmen Lucia Petit y Gregorio José Herrera, y mi primo Luis Eduardo Guzmán Herrera, por guiar y cuidar siempre de mí.

A toda mi familia y amigos que me dieron su apoyo para el logro de esta meta, de este sueño.

Este trabajo de grado es de ustedes también.

José Castro.

## **AGRADECIMIENTOS.**

En primer lugar agradecer a Dios y a la Virgen por darme la sabiduría y permitirme llegar a donde estoy y hacer uno de mis sueños realidad, y debo decirlo uno de mis mas grandes sueños.

A la confianza y apoyo incondicional de mis padres, Sonia María Herrera Petit y Lino Jacobo Castro Camacho por nunca dejarme caer, por siempre estar allí a mi lado, muy mas allá de mis actitudes y decisiones, **GRACIAS** les doy por no dejarme nunca solo, a ustedes no solo les agradezco este sino también todos los logros de mi vida.

A mi hermano, Jacobo Adolfo Castro Herrera ejemplo a seguir de superación y esfuerzo, por muy diferentes que seamos, quiero que sepas que te quiero y te aprecio como nadie, siempre me apoyaste y a ti te debo las gracias.

En cuarto lugar, quiero agradecer a mi familia, y a eso seres que ya partieron de este plano, mis abuelitos Gregorio José Herrera y Carmen Lucia Petit, y a mi primo Luis Eduardo Guzmán Herrera, gracias por siempre guiar y cuidar mis pasos, siento mucho que no estén aquí.

A esos seres que la vida y Dios te pone en el camino para que siempre estén contigo en las buenas y malas; mis hermanos y hermanas de otra familia Ricardo Segovia, Abelardo Osechas, Mirian Osechas, Marco Gómez, Daniel Martin, Daniel Sánchez, Jonathan Medina, Luz Herrera, Edwar Perdomo y Ariana Navarro gracias por su apoyo y por darme ánimos en todo momento.

En es párrafo quiero mencionar a alguien que en poquito tiempo se a convertido en alguien muy especial para mi y me ha enseñado mucho de mi y de la vida, mi novia Daniela Salazar gracias por creer y por sacar lo mejor de mi y por estar allí dándome tu apoyo y cariño.

No puedo dejar atrás, a los profesores de esta institución, docentes que mas que eso se convirtieron en amigos y próximamente nos llamaremos colegas, profesora Nohelia Duran, profesor José Coronel, profesor Edgar Basanta y por su puesto a mi profesor, tutor y amigo Daniel Mariño, gracias a todos por sus enseñanzas y por formarme tanto académica, profesional y personalmente, de cada uno de ustedes me llevo algo que nadie me quitara.

¡A todos y a cada uno de ustedes GRACIAS!

José Castro.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		PP
DEDICATORIA.....		X
AGRADECIMIENTOS.....		X
INTRODUCCION.....		1
Capítulos		
I	LA EMPRESA	2
	1.1 Nombre de la empresa.....	2
	1.2 Ubicación.....	2
	1.3 Organigrama de la empresa.....	2
	1.4 Reseña Histórica.....	3
	1.5 Visión.....	3
	1.6 Misión.....	4
II	EL PROBLEMA	5
2.1	Planteamiento del problema.....	5
	2.2 Formulación del problema.....	6
	2.3 Objetivos del informe.....	7
	2.3.1 Objetivo general.....	7
	2.3.2 Objetivo específico.....	7
	2.4 Justificación.....	7
	2.5 Alcance.....	9
III	MARCO REFERENCIAL Y CONCEPTUAL	10
	3.1 Antecedentes.....	10
	3.2 Bases teóricas.....	13
	3.3 Definición de términos básicos.....	23
IV	FASES METODOLOGICAS	25
	4.1 Fase I.....	25
	4.2 Fase II.....	26
	4.3 Fase III.....	27
V	RESULTADOS	28
	5.1 Fase I.....	28
	5.2 Fase II.....	39
	5.3 Fase III.....	41
VI	PROPUESTA	57
	CONCLUSIONES.....	57
	RECOMENDACIONES.....	59

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	60
ANEXOS.....	62

## **INTRODUCCION.**

En la actualidad las organizaciones no cuentan con un sistema de trabajo definido, por lo cual es necesario que existan manuales y procedimientos donde se especifiquen con claridad y precisión los pasos a seguir, ya que el desarrollo de una empresa depende de las estrategias y de los procedimientos que se apliquen en la misma.

Mediante este trabajo de grado realizado en la empresa CONTAJUAN, S.C., se planteó lograr el objetivo de implementar un manual de normas y procedimientos para mejorar las operaciones de los registros realizados en el sistema contable del departamento de contabilidad de la mencionada empresa, con el propósito de mejorar el trabajo que ejecuta cada empleado a través de las normas y procedimientos que deben formar parte de la estructura de la organización, sirviendo de apoyo para lograr el desarrollo de las actividades de manera eficiente en el ámbito laboral. Es por esta razón que se procede a diseñar un manual de normas y procedimientos. En función de ello, se desarrollan los siguientes capítulos;

Capítulo I, La Empresa; se hace referencia a la reseña histórica de la empresa, misión, visión, valores. El Capítulo II, El Problema; en este capítulo se explica detalladamente el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos y el alcance, por su parte el Capítulo III, Marco Referencial Conceptual; en esta parte se detallan los antecedentes, bases teóricas, y la definición de términos básicos. En el Capítulo IV, Fases Metodológicas; Fases metodológicas a llevar a cabo en función de lograr los objetivos planteados.

Capítulo V, se dan a conocer los resultados que luego el pasante luego de administrar, estudiar y aplicar de las técnicas de recolección de datos y sus análisis. A su procedió a elaborar el Manual de Normas y Procedimientos.

Y finalmente se presentan las referencias y anexos que sirven como soporte teórico para dar validez a los enfoques expuestos en este trabajo de grado.

## CAPITULO I

### LA EMPRESA

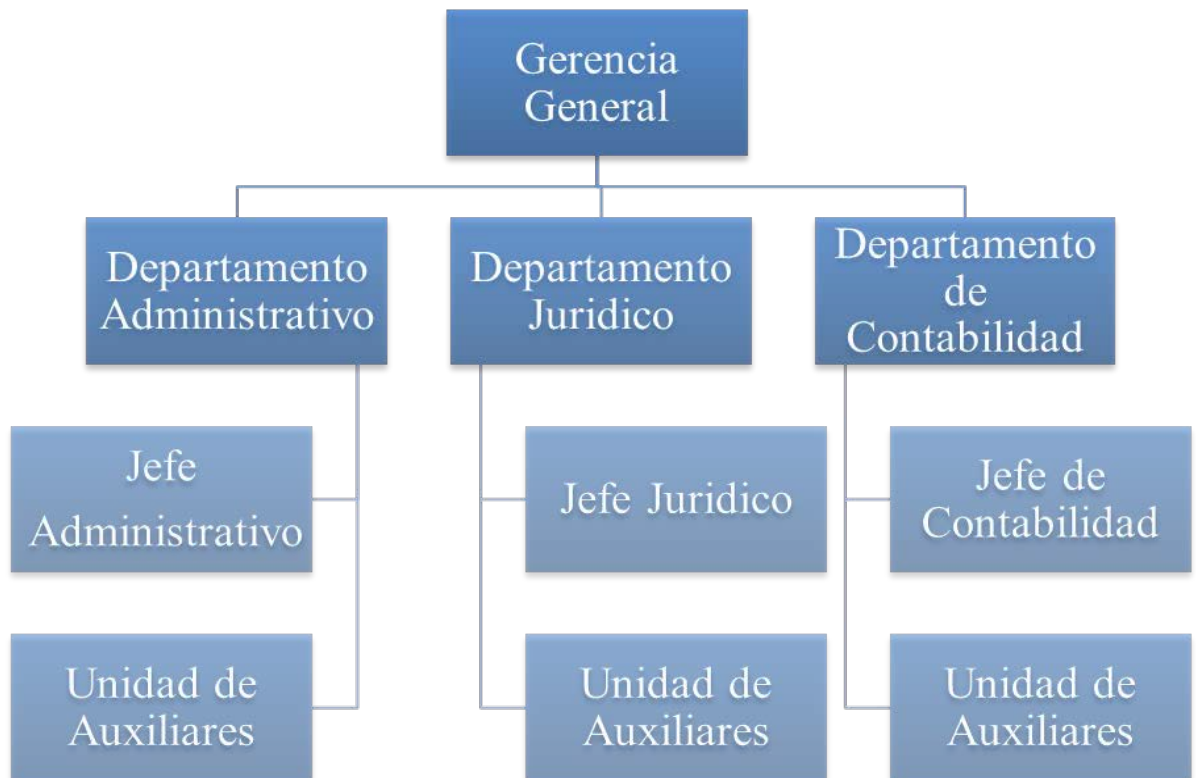
#### 1.1 Nombre de la empresa

CONTAJUAN, S.C.

#### 1.2 Ubicación

Avenida Montes De Oca, cruce con calle Independencia, Torre Empresarial  
Araujo Piso 8, Oficina 8-3, Valencia, Estado Carabobo.

#### 1.3 Organigrama de la empresa.



#### **1.4 Reseña Histórica.**

CONTAJUAN, S.C. comenzó sus actividades prestando servicios contables en Valencia Estado Carabobo desde Febrero del 2007 hasta la fecha, la sociedad se dedica a la asesoría contable, jurídica y administrativa a personas jurídicas o naturales, empresas y condominios.

#### **1.5 Visión.**

- Û Ser una empresa altamente rentable y competitiva, en cuanto a la atención al cliente y servicios.
- Û Aumentar los servicios para obtener una ampliación en el mercado.
- Û Lograr la máxima satisfacción de cada cliente, real y potencial, ofreciéndole la mejor atención puntualidad en la entrega de sus cuentas contables, tramitación entre otros.
- Û Lograr que el personal que labora en ella se sienta a gusto en su trabajo, para así, de esta manera ser mayormente productivo.
- Û Adquirir sistemas más actualizados para facilitar el trabajo en los distintos departamentos.

#### **1.6 Misión.**

La Misión de la Empresa CONTAJUAN, S.C. es la de brindar a las personas naturales y jurídicas la asesoría contable, económica, administrativa y jurídica necesaria que nuestro país exige, mantiene como bases fundamentales en Gacetas Oficiales dentro de los Registros Mercantiles, Tribunales y otras dependencias oficiales para el desarrollo del comercio. Esta empresa cuenta con un personal altamente calificado e idóneo para la ejecución de las diversas labores, lo cual, hace posible un efectivo rendimiento de aquellas empresas que ponen su

confianza en CONTAJUAN, S.C.

Asimismo, colabora las afiliación de las empresa asesoradas en los marcos legales correspondientes a la Región en la cual dicha empresas realizan su ejercicio, en fin, hacer todo aquello que siendo necesario y legal, sea conveniente a la buena marcha de los negocios asesorados.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del problema**

Desde que el hombre inicia actividades, desde las mas elementales que son las de subsistencia, los trueques; y otras de mayor magnitud, como las producción a escala o la formación de sociedades; ha estado presente el conocimiento contable, y en constate proceso de cambio. La contabilidad debe adaptarse a las organizaciones, pues cada día la sociedad exige la aparición de nuevas instituciones, por tal razón, la contabilidad debe mantenerse en proceso de evolución.

Antes de seguir definiré un poco a lo que se refieren las palabras Sistemas Contables, según Chales T, Horgren, y otros definen a los Sistemas de Información Contable como “La combinación de personal, registros y procedimientos que un negocio utiliza para satisfacer sus necesidades de información financiera.”(p. 87). El contador se apoya en un equipo de expertos para planificar, analizar, diseñar, implantar, y poner en funcionamiento el sistema contable dentro de cualquier organización. Indiscutiblemente que los recursos de la empresa determinaran la complejidad de este sistema por cuanto la manera y velocidad con que se obtiene la información están en relación directa con el empleo de tecnología. El sistema contable debe quedar plasmado en los respectivos manuales, los cuales sirven de guía para los usuarios en lo que se refiere a políticas contables, normas y procedimientos, así como punto de partida para rediseños de sistemas contables.

Ahora bien, en la firma contable CONTAJUAN S.C., ubicado en la avenida Montes de Oca c/c Independencia Valencia, Estado Carabobo, empresa cuyas

funciones son el procesamiento, orden y archivo de documentos mercantiles (facturas de compras y ventas, recibos de pago de sueldos y salarios, elaboración mensual de declaraciones de IVA, retenciones de ISLR e IVA, elaboración mensual de relaciones de ingresos para los cálculos de impuestos municipales en aquellas empresa que lo requieran por la naturaleza de sus operaciones, actualización de la contabilidad de las empresas asignadas, procesamiento contable de empresas con conciliación bancaria, elaboración trimestral de relaciones para el pago del INCES, elaboración de cierres fiscales para el calculo de la declaración del ISLR, realización de Estados Financieros, para personas naturales o jurídicas, así como elaboración de Estados Financieros auditados, actualización de libros fiscales y atención y asesoría a los clientes asignados, en ella, existe una problemática en lo que refiere a la unificación de criterios contables.

En cuanto a la actualización de la contabilidad de las empresas que en esta firma se asesoran, ya que mucho de trabajadores (auxiliares contables), poseen diferente métodos de llevarla a cabo, haciendo un tanto engorroso el proceso de revisión y auditoria interna de las contabilidades de las empresas al momento de alguna eventualidad.

De igual forma sucede, al momento de que una empresa pasa de las manos de un auxiliar a otro, que por no llevar un mismo criterio o metodología al momento de contabilizar se crea cierta confusión y discrepancia en los auxiliares al momento de realizar dicha función, lo cual trae consigo pérdida de tiempo al momento de analizar los movimientos de las cuentas contables.

## **2.2 Formulación del Problema:**

¿Qué beneficios aportara el manual de normas y procedimientos en los procesos del departamento de contabilidad a la Empresa CONTAJUAN, S.C.?

## **2.3 Objetivos del Informe**

### **2.3.1 Objetivo General**

Establecer un manual de normas y procedimientos para la optimización de los procesos del departamento de contabilidad a la Empresa CONTAJUAN, S.C.

### **2.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual referente al proceso de la actualización de la contabilidad mensual a las empresas que se asesoran en la firma contable CONTAJUAN, S.C.
- Identificar las debilidades y fortalezas de las normas y procedimientos que se usan actualmente en la empresa CONTAJUAN, S.C.
- Diseñar un criterio o metodología que sea utilizado al momento de actualizar la contabilidad de las empresas asesoradas por la firma CONTAJUAN, S.C.

## **2.4 Justificación del Informe**

Este informe se justifica, ante la necesidad expuesta por la gerencia de mejorar los procesos de la actualización contable en la empresa CONTAJUAN, S.C., a través de la elaboración de lineamientos que puedan ser ejecutados, para lograr una eficacia y eficiencia en los procesos, el logro de metas propuestas, proporcionando a su vez una alternativa a la solución del problema que fue considerado como tema del presente estudio.

Asimismo, tiene como propósito ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia contable, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia y el departamento de contabilidad de esta organización, en relación a los criterios contables, por lo tanto, es necesario el efectivo diseño de un plan estratégico que considere mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el

personal que labora en el área contable, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia contable, para optimizar el proceso de actualización contables de las empresas que asesora esta organización actualmente.

Es significativo destacar, que la conclusión de este informe ayudara a la reflexión implementar un lineamiento de unificación de criterios contables, que generen cambios significativos en el personal administrativo y contable de la empresa en estudio, y para que impulse la investigación educativa como medio científico para la solución de problemas y a la vez generadores de aportes al conocimiento, saberes, métodos y técnicas para ser considerados de acuerdo a las necesidades de diferentes organizaciones

Asimismo, este informe sirve de apoyo a los investigadores, organizaciones científicas, instituciones educativas, compañeros de trabajo y aquellas personas que tenga interés por el tema por los aportes información que precisa en el área de investigación Contaduría Pública, para su fomento basada en la búsqueda de hallazgos a través de la observación y técnicas de recolección de datos que justificaran la factibilidad de su propuesta, esto contribuirá como referencia o antecedente para otras investigaciones relacionadas al igual que los aportes al conocimiento generados por los análisis, conclusiones y recomendaciones que se presentan como la viabilidad a la solución del problema planteado en este informe.

Finalmente, el presente informe ha sido de gran ayuda para el investigador, ya que le aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

## **2.5 Alcance del Informe**

El presente informe de acreditación por experiencia laboral, se realizará dentro de las instalaciones de la empresa CONTAJUAN S.C., en el departamento de contabilidad, a través del objetivo principal de establecer un manual de normas y procedimientos para la optimización de los procesos en el departamento de contabilidad en la empresa CONTAJUAN, S.C. el mismo está dirigido a todo el personal que labora en el área mencionada, en el cual se aplicarán los instrumentos y técnicas de recolección de información, necesarios para realizar el diagnóstico, que permita identificar las debilidades y fortalezas existentes, para poder desarrollar un plan estratégico adecuado a las necesidades particulares de la organización que permita dar solución al problema planteado.

## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL Y CONCEPTUAL.

#### 3.1 Antecedentes.

Los antecedentes investigados sobre el tema contemplan aspectos informativo acerca de quienes han indagado sobre el tema anteriormente y el enfoque dado, obteniendo de ellos aspectos que nos sirvan de material de apoyo para el informe de pasantías por acreditación. A continuación se presentan los siguientes antecedentes:

Briceño (2014) realizo en su informe titulado **“Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para optimizar las operaciones de los registros realizados en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el titulo de Licenciado en Contaduría Publica, tiene como objetivo general proponer un manual de normas y procedimientos para la optimización de los registros realizados en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934,C.A., para ello se aplico la técnica de la encuesta mediante el uso de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, el cual estuvo compuesto por 5 preguntas, aplicadas al personal del departamento de contabilidad.

Este trabajo se relaciona con el presente debido a la importancia que presenta un manual de normas y procedimientos en una organización especialmente en el departamento de contabilidad haciendo énfasis en las operaciones y registros contables. Para este informe se recopiló información a través de la observación directa, la cual permitió tener una amplia visión de las fallas en los procesos de operación de los registros en el sistema de la empresa ESCA SERFICONT 1934, C.A.

Ramírez y Meléndez (2014) en su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública presentado en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Procedimientos Financieros Adecuados en el tratamiento de las transacciones contables en la empresa Fabrica Nacional de Pañales Desechables Valencia, C.A.”**, ubicada en Valencia Edo. Carabobo, dictan que la empresa presenta déficit en la gestión contable, y es por ello que el objetivo general de este trabajo es proponer los procedimientos financieros adecuados para el tratamiento de las transacciones contables en la empresa.

Se utilizó como técnica de recolección de información, en primer lugar la observación directa, mediante una lista de cotejo para diagnosticar la situación de la empresa con respecto a los procedimientos financieros empleados en el manejo contable. Otra técnica empleada fue la encuesta, mediante un cuestionario, el cual permitió determinar los efectos del tratamiento inadecuado de las transacciones contables, este fue aplicado a la población de objeto de estudio conformada por 5 trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa. Este trabajo guarda relación con el presente ya que se busca un manejo adecuado de los procedimientos de las transacciones contables de la empresa.

Charly (2014). Esta investigación que lleva por nombre **“Estrategias Orientadas al mejoramiento de los procesos contables de las empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, tiene como propósito fundamental la elaboración de estrategias que permitan mejorar los procesos contables en la empresa Distribuidora Servicio y Mantenimiento CHARMA, C.A., la cual en su momento fue una organización de reciente constitución, y esto traía consigo que no se tenía claramente definido cuales eran los procesos contables y esto arrastraba problemas para la cancelación de sus deudas, tanto con los proveedores como en el área tributaria.

La metodología utilizada en este trabajo de grado para el análisis de la información consistió en la observación directa y la elaboración de un

cuestionario, los cuales fueron aplicados al personal del departamento administrativo contable de la empresa.

El aporte de este trabajo para le presente es que consta de implantar estrategias, las cuales van orientadas al mejoramiento de los procesos contables y de esta forma evitar desorganización en la información contable de la empresa.

Fusinato (2014), en su trabajo de investigación que lleva por nombre **“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.”**, este informe fue tomado en consideración debido a que en su contenido se abordaron elementos pertinentes con respecto al tema de mejoramiento de los procesos contables.

Dicho informe dicta como objetivo general proponer a la empresa DG Automóviles Valencia, C.A., un manual de normas y procedimientos, a fin de mejorar la gestión contable y administrativa, para así poseer un efectiva información financiera.

Garban (2014), en trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual lleva por título **“Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolso por gastos médicos en el departamento de planes de salud dela gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.”**, establece como objetivo general una propuesta de un manuela de normas y procedimientos para el proceso de liquidación de reembolso por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud, sede principal de Pequiven, S.A.

Dicho trabajo sirvió de gran apoyo ya que en el brinda información pertinente a la importancia de que las empresa a medida que pasa el tiempo deben actualizar sus manuales de normas y procedimientos para cualquier departamento, independientemente del bien y servicio que presten al público.

### **3.2 Bases Teóricas**

Según Arias (2002) establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p. 41)

Entre las teorías que fundamentan este informe se mencionan:

#### **Contabilidad**

Según Catacora Carpio, F. (1996). La contabilidad es la técnica que se encarga de estudiar, medir 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 necesario 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 período 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).

### **Objetivos de la Contabilidad**

Señala Catacora Carpio, F. (1996). Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, las cosas poseídas por el negocio. Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada. Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

### **Principios Contables**

**Administrativo:** ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

**Financiero:** proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

## **Importancia de la contabilidad**

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal. (p.32).

## **Principios y Procedimientos contables:**

**Principios Contables:** subordinarse todo desarrollo posterior, su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera. Los principios de la contabilidad se establecieron para ser aplicados a la denominada contabilidad financiera y, por extensión, se suelen aplicar también a la contabilidad administrativa, esta se planeará de acuerdo a las necesidades o preferencia de cada empresa, la cual podrá imponer sus propias regulaciones, la contabilidad financiera deberá planearse para proporcionar información cuantitativa, comparativa y confiable a sus usuarios externos. (p. 42).

## **Procedimientos Contables:**

Señala Catacora Carpio, F. (1996), El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad, el mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad. (p.45).

## **Manuales de normas y procedimientos**

Según Cuerva Yusbely, (2013), 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. Los manuales de normas y

procedimientos son los documentos que especifican detalladamente una serie de normas y procedimientos, vinculados con las actividades que se realizan en una organización o institución, explicando un conjunto de procedimientos internos según los niveles de autorización de las unidades orgánicas que forman parte de una organización; con el objetivo de ir creando y consolidar criterios dentro de la organización, y uniformar la actividad operativa, de la institución,

Así como también garantizar y satisfacer la transmisión y recuperación de información, este documento también especifica las normas correspondientes con las acciones de carácter disciplinario, relacionándose con el personal y cada miembro del organismo, incluso se halla también las nóminas, permisos, vacaciones, bonos, por ello el manual está sujeto a cambios, debe ser actualizado constantemente, evoluciona al paso que la organización o institución crezca y se desarrolle en todos los ámbitos.

Los manuales de normas y procedimientos se caracterizan principalmente por establecer normas o pautas específicas y claras, y detalla minuciosamente todos los procedimientos que se realizan en la institución. (p.25).

### **Objetivos**

El mencionado autor señala que los manuales de normas y procedimientos cumplen con los siguientes objetivos:

- Û Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Û Precisar la secuencia lógica de los pasos de que compone cada uno de los procedimientos.
- Û Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Û Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Û Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad procedimientos.
- Û Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Û Cooperar a la correcta realización de las labores encomendadas al

personal y propiciar la uniformidad del trabajo.

- Û Establecen un sistema de información recuperable y accesible.
- Û Difundir el funcionamiento interno de las oficinas, a través de la descripción de tareas, y requerimientos.
- Û Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Û Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Û Hacen posible establecer una inducción, adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada oficina.

### **Tipos**

Señala Cuerva Yusbely, (2013), De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica.

También puede referirse a:

- Û Tareas y trabajos individuales; por ejemplo: como operar una máquina de contabilidad.
- Û Practicas departamentales, en las que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento; por ejemplo, el manual de reclutamiento y selección de personal.
- Û Practicas generales en un área determinada de actividad, por ejemplo; el manual de procedimientos de ventas, los manuales de producción, el manual de finanzas.

### **Control Interno**

El control interno es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Es ejecutado por cada una de las personas en cada nivel de la organización que basan sus actuaciones en los manuales de políticas y normas, proporciona seguridad razonable y seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad. El control interno esta engranado

para la consecución de objetivos en una sola o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de los negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en términos de control y están dentro de control. Segundo, acomoda subconjuntos del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en controles relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad, pueden modificarse.

Según Meigs, Meigs, Bettner, Whittington (1998), las decisiones que toma la gerencia están basadas en gran parte en la información que desarrolla el sistema de contabilidad. Por tanto, la gerencia necesita asegurarse de que la información contable que recibe es segura y confiable. Esta seguridad proviene de la estructura del control interno de la compañía.(p.8)

Según Holmes (1994), el control interno es una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

El Control Interno es un proceso ejecutado por el personal de la entidad, dentro de los que se incluyen el consejo de directores, la administración y demás personal de la entidad, está diseñado para cumplir objetivos específicos. Consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo. Proporciona seguridad razonable con miras a la concesión de objetivos en las siguientes categorías:

- ü Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ü Confiabilidad en la información financiera.

ü Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos, la segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo, estados financieros intermedios, que son los que no necesariamente coinciden con los de final de periodo contable, generan por segmento, pro forma; definición refleja ciertos conceptos fundamentales y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente. La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

#### **Componentes del control interno:**

Según el Informe Coso (1992), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlas de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante, una compañía pequeña puede tener un control interno eficiente. Los componentes son:

**Ambiente de Control:** El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente; la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

**Valoración de Riesgos:** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

**Actividades de Control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas, como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

**Información y comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informes de los negocios y reportes externos.

**También se pueden clasificar de acuerdo a su ámbito de aplicación y alcances en manual de:**

**Procedimiento General:** es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.

**Procedimiento Específico:** son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

### **Presentación**

Debe reflejar los fines y objetivos de las funciones a desempeñar dentro de la institución a través de una normas establecidas, por medios de análisis, estudios, y estrategias de planeación. La estructura se puede presentar de la siguiente manera: Título y código del 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.

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.

**En toda presentación debe estar presente de manera clara y concisa los aspectos:**

- ü Contenido del manual.
- ü Objetivos del manual.
- ü Objetivos y políticas de la organización.
- ü Responsabilidad.
- ü Contenido específicos de los entes.
- ü Contenidos comunes de los rangos de igual jerarquía.
- ü Alcance de los procedimientos.
- ü Instrucciones.
- ü Normas de procedimientos.
- ü Organigramas.
- ü Régimen de autorizaciones.
- ü Glosario.
- ü Índice Temático.
- ü Índice de referencias cruzadas.
- ü Verificación y asesoramiento.
- ü Indicación de fechas.
- ü Numeración de páginas.
- ü Formato.
- ü Armado.(p.32)

### **3.3 Definición de términos básicos**

**Contabilidad Administrativa:** Es aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración, a la creación de políticas para la planeación y control de las funciones de una empresa.

**Contabilidad Financiera:** Es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica.

**Contabilidad Financiera:** es la técnica mediante la cual se clasifican, registran, suman e informa de las operaciones cuantificables en dinero realizadas por una entidad económica.

**Contabilidad Administrativa:** permite comparar los resultados de la empresa en el pasado con aquellos obtenidos en el presente, para esto se utilizan diversas herramientas de control, los resultados de la contabilidad administrativa también permiten planificar y prever el futuro de la firma.

**Estados Contables o Financieros:** Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

**Planificación:** Es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

**Principios Contables:** Los Principios Contables constituyen bases o reglas establecidas con carácter obligatorio, que permiten que las operaciones registradas y los saldos de las cuentas presentadas en los Estados Financieros expresen una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las empresas.

**Procedimientos Contables:** El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad, el mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

**Registro Sistemático:** Es un registro sistemático porque sigue un método y es continuo.

**Registro Cronológico:** Es cronológico porque se tiene que realizar momento a momento, día a día según va transcurriendo el tiempo.

## CAPÍTULO IV

### FASES METODOLOGICAS

En base a las características de este informe de pasantías, el cual se encuentra bajo la modalidad de un proyecto factible. Según Balestrini (2002): “se puede proponer un modelo operativo, de una entidad de acción, orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad organizacional, social, económica, etc. (p.95)

La estrategia metodológica empleada, está enmarcado en una investigación de campo, Según Balestrini (2002) “estos diseños, permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la investigación de campo, observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural” (p. 132).

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron las siguientes fases metodológicas:

#### **4.1 Fase I. Diagnosticar la situación actual eferente al proceso de actualización mensual a las empresas que se asesoran en la firma contable CONTAJUAN, S.C.:**

En esta primera fase se realizara un contacto directo con el objeto de estudio, en este caso el departamento de contabilidad de la empresa CONTAJUAN, S.C. para así determinar los procesos que se realizan actualmente en la firma contable, esto mediante la observación directa y la encuesta para así poder determinar la percepción del personal que trabajan en el área.

En cuanto a la observación directa 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 produzca en la

naturaleza o en la sociedad en función de los objetivos de investigación preestablecidos” (p.48).

El otro instrumento que se utilizará es el cuestionario, definido por la Universidad Nacional Abierta (2003) como un formulario que permite registrar información en el proceso de recolección de datos.

Se aplicara un cuestionario compuesto por (10) preguntas del tipo dicotómicas (de orden cerrado si – no), dirigido al personal que labora en el departamento de contabilidad, cuyo resultado se presenta tabulado y graficado en el capítulo V, de resultados.

Cabe destacar que para la aplicación de 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)

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la población objeto de estudio estará representada por el personal que integra el departamento contable, es decir diez (10) personas.

Por consiguiente la muestra se considera que es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre esta los resultados, de acuerdo a lo citado y tomando en cuenta que la población es pequeña y finita se tomara como muestra la totalidad para números de personas que laboran en la empresa CONTAJUAN, S.C.

#### **4.2 Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas de las normas y procedimientos que se usan actualmente en la empresa CONTAJUAN, S.C.**

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizara toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaran 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 deberán enfrentar. Este ayudara a centralizar la atención en áreas donde se es más fuerte, y donde residen las mayores oportunidades.

#### **4.3 Fase III. Diseñar un criterio o metodología que sea utilizado al momento de actualizar la contabilidad de las empresas asesoradas por la firma CONTAJUAN, S.C.**

Una vez completada la segunda fase, se procede a realizar esta última y tercera fase de proponer la elaboración del manual de procedimiento o un criterio para el momento de actualizar la contabilidad de las empresas asesoradas en la firma contable CONTAJUAN, S.C. el cual que será únicamente utilizado en el departamento de contabilidad, basados en la recolección de datos y observación directa conjuntamente estableciendo las debilidades y fortalezas como también las amenazas y oportunidades, por lo tanto, surge la necesidad de elaborar el manual de procedimientos cuyo objeto será especificar el alcance, actividades de pago, políticas, requisitos y beneficios que aporta a las mejoras del departamento y empresa.

## **CAPITULO V**

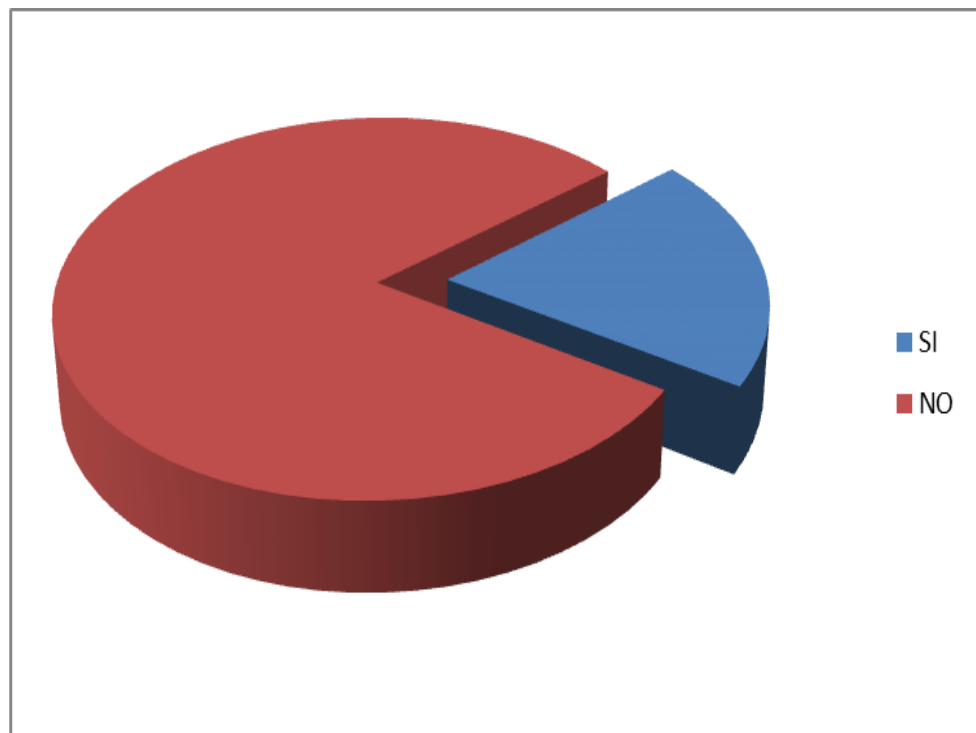
### **RESULTADOS.**

#### **5.1 Fase I. Diagnosticar la situación actual eferente al proceso de actualización mensual a las empresas que se asesoran en la firma contable CONTAJUAN, S.C.**

En la empresa CONTAJUAN, S.C. se propuso elaborar un Manual de Procedimientos para la optimización de los procesos contable específicamente en el departamento de contabilidad.

Por lo tanto, se observo durante el tiempo que he venido trabajando en la empresa que en el área de contabilidad carece de un manual único para desempeñar el gran trabajo que abarca el departamento, así mismo, la rotación de empresas con el personal juega un factor indispensable para el retraso de las operaciones contables y para la elaboración y entrega de los Estados Financieros requeridos por los clientes. En consecuencia, con respecto a la metodología se realizo la observación directa donde se evidencia que el proceso contabilización es engorroso y lento, de manera informal (es decir, que no existe un parámetro único, establecido al momento de contabilizar las cuentas de las diferentes empresas), por lo que se procede a diagnosticar estas variables alternas de manera directa a través de preguntas dicotómicas cerradas, con el fin de concretar la información obtenidas a través de los siguientes resultados:

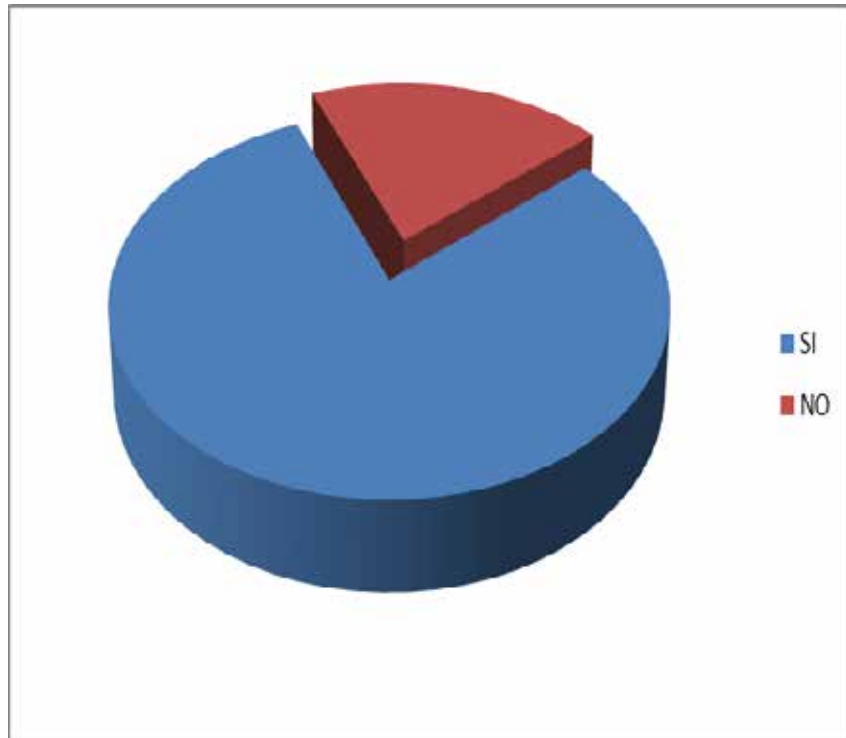
**1. ¿Cree usted que en la firma CONTAJUAN, S.C. existen criterios uniformes para registrar la contabilidad?**



**Fuente:** Tabla N° XX (2017).

**Análisis:** El 80% de los trabajadores encuestados cree que en la empresa CONTAJUAN, S.C., no existe un criterio uniforme para el registro de la contabilidad de las empresas asesoradas en dicha firma contable, debido a esto la firma presenta debilidades puede que sea que cuando una empresa pasa de un auxiliar a otro, dichos auxiliares no sigan los mismo paso o el mismo método al momento de contabilizar y esto retrasa el trabajo que el auxiliar debe cumplir.

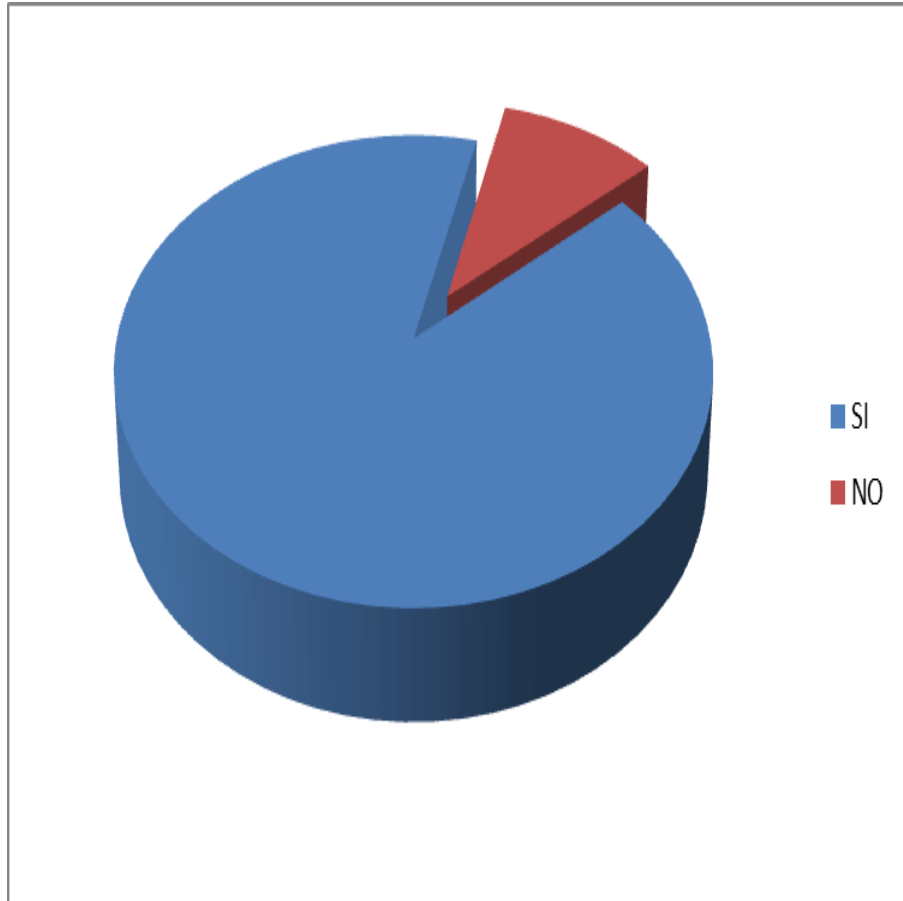
2. ¿Existe un plan de cuentas predeterminado según el tipo de cliente?



Fuente: Tabla N° 1 (2017).

**Análisis:** El 80% de los empleados opino que si existe un plan de cuentas predeterminado según el tipo de clientes, esto demuestra una fortaleza en la empresa dado que se puede diferenciar que cuentas se pueden aplicar en la contabilidad de los diferentes clientes, sean contribuyentes ordinarios y contribuyentes especiales

**3. ¿Existe un plan de cuentas general?**

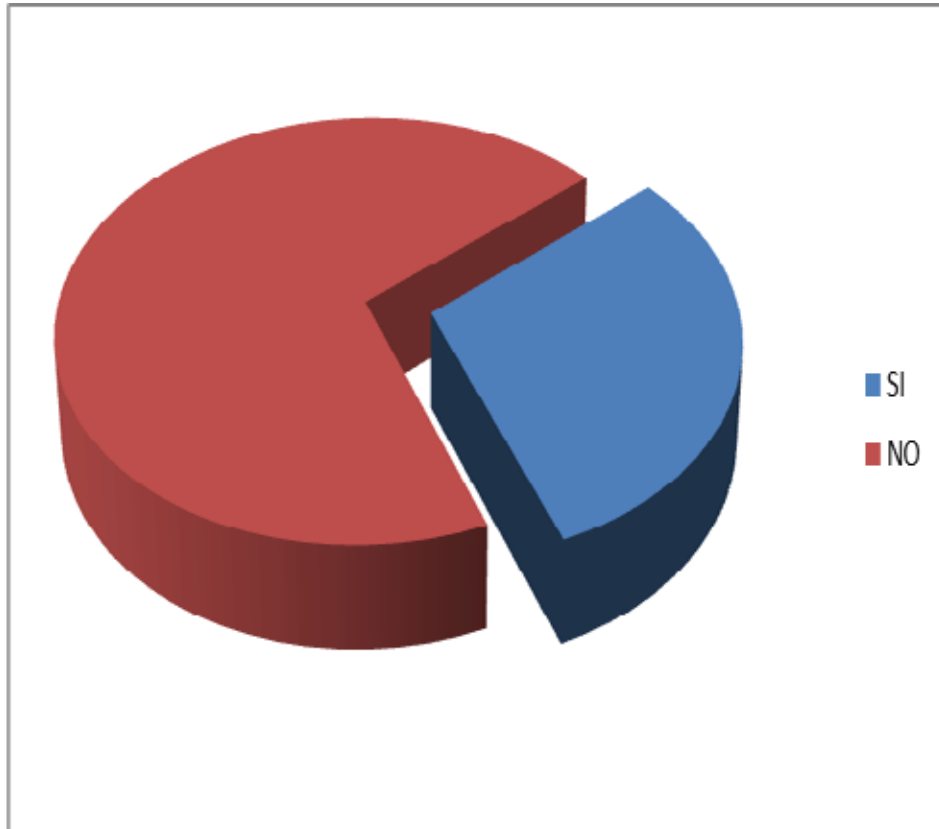


**Fuente: Encuesta aplicada (2017).**

**Análisis:** El 90 % de la muestra encuestada opina que en la empresa CONTAJUAN, S.C.

Existe un plan de cuentas, esto es positivo dado que esto dota al departamento de contabilidad de la empresa en un alto nivel de eficiencia, al facilitar la tarea de contabilizar.

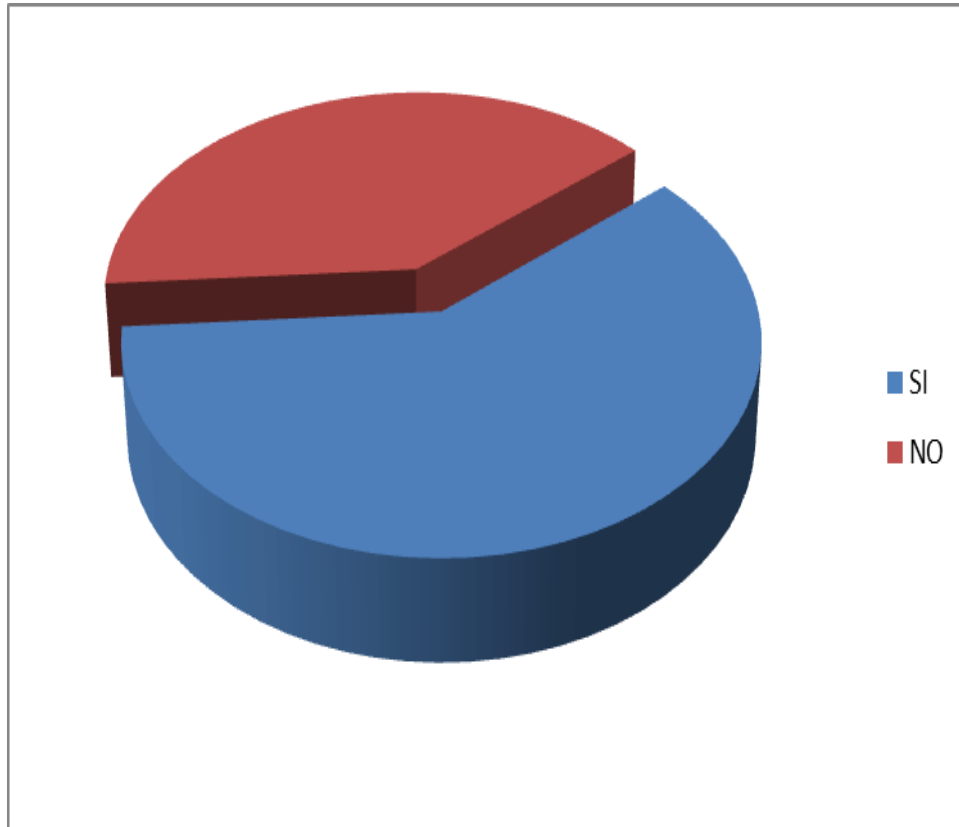
4. ¿Cree usted que el control interno del departamento de contabilidad esta funcionando?



**Fuente:** Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** Un 70% de los encuestados cree que en la empresa no hay un buen funcionamiento en el control interno, lo que demuestra una debilidad del departamento de contabilidad, ya que, esto nos da a conocer que las funciones del departamento de contabilidad de la empresa no se están llevando a cabo como deberían llevarse aun teniendo las herramientas en sus manos como lo es el plan de cuentas citado en la pregunta n° 2.

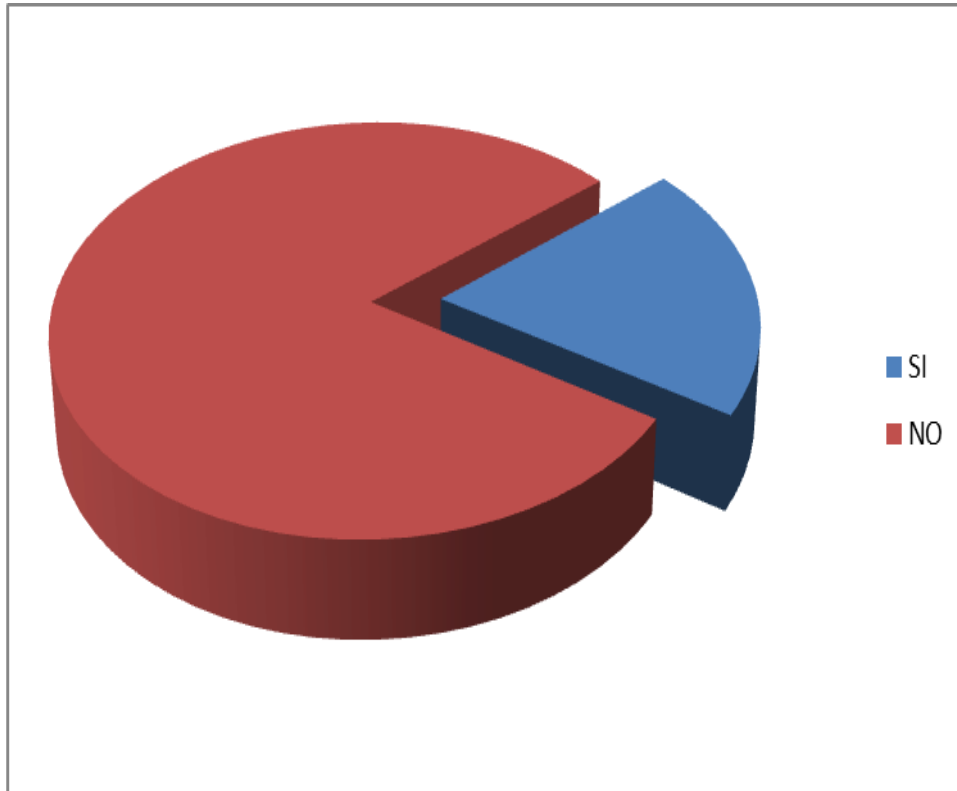
5. ¿Considera usted que las operaciones que se realizan en el departamento de contabilidad son adecuadas?



**Fuente:** Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** Un 60% de los trabajadores a los que se les aplico la encuesta tienen como respuesta que en la empresa si son adecuadas las operaciones que se realizan en el departamento de contabilidad, y el 40% opina que no las operaciones no son adecuadas, esta discrepancia puede darse porque no en la empresa surgen mucho cambios en las operaciones de este departamento.

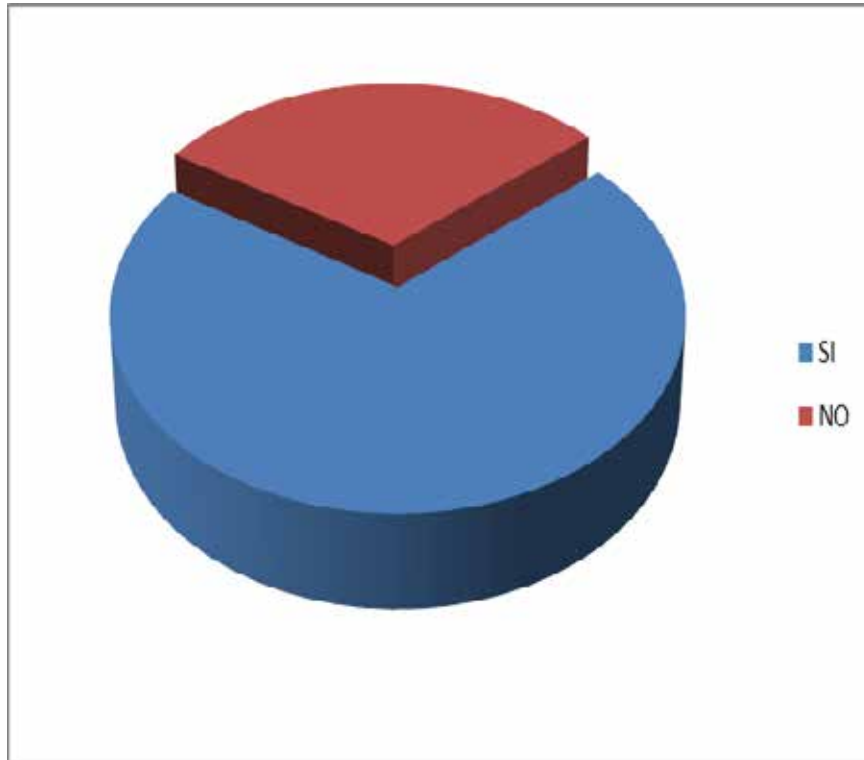
6. ¿Considera usted que exista una disciplina en las actividades en el departamento de contabilidad?



Fuente: Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** Un 80% considera que no hay disciplina en las actividades del departamento de contabilidad, esto genera una debilidad dado que, cada cierto tiempo surgen cambios en estas actividades y a la mayoría de las personas que trabajan se les resulta difícil adaptarse a estos cambios, y también que no se lleva el debido control en todas las actividades que desempeña este departamento.

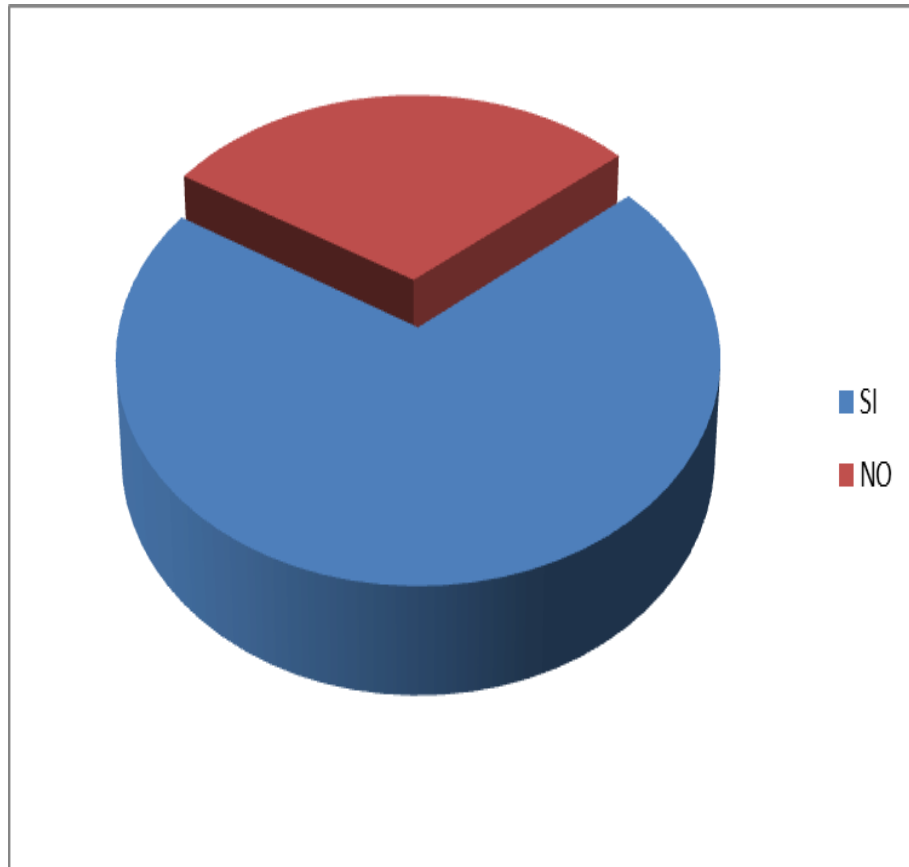
7. ¿Considera usted que en la empresa CONTAJUAN, S.C. se le da una capacitación al personal de nuevo ingreso?



Fuente: Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** Un 70% de los encuestados consideran en la empresa si se le da un periodo de capacitación al personal de nuevo ingreso, esto nos refiere a una fortaleza de la empresa dado que en ella misma se les enseña y se les imparte conocimientos del área laboral, para así después ponerlos en practica.

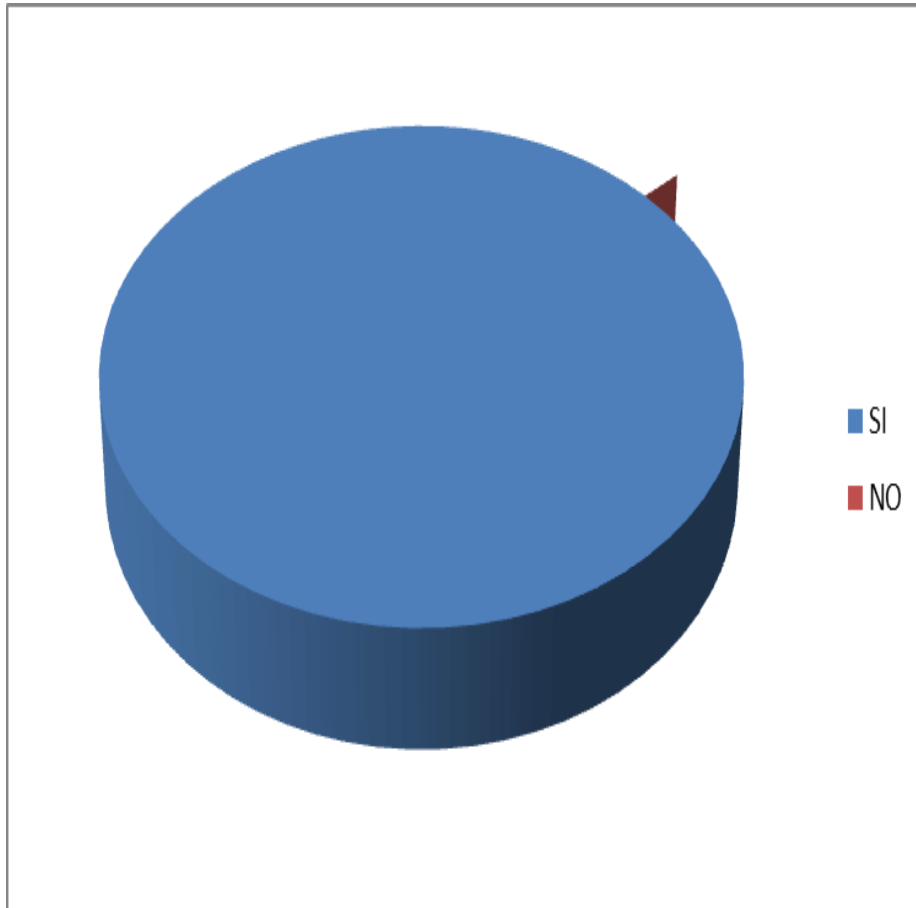
**8. ¿Considera usted que las políticas de formación y capacitación del personal en la empresa CONTAJUAN, S.C. son adecuadas?**



**Fuente:** Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** En la población encuestada el 70% considera que las políticas de formación y capacitación del personal son las adecuadas, para un efectivo aprendizaje de las funciones del departamento de contabilidad.

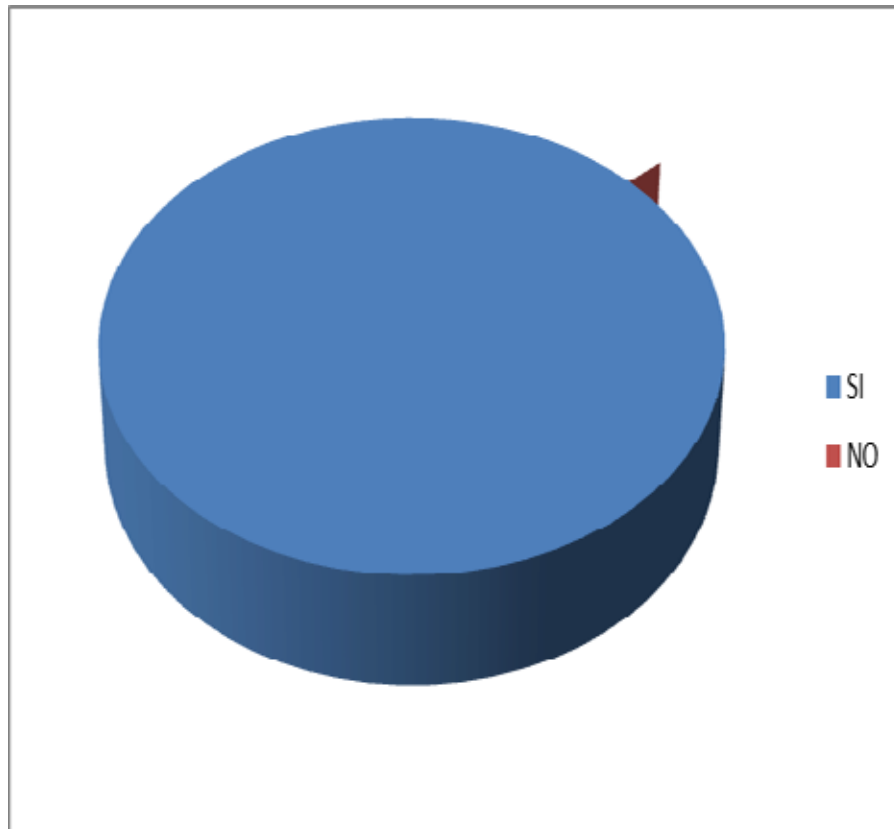
9. ¿Cree usted que se debería implantar un manual de normas y procedimientos para unificación de criterios al momento de contabilizar?



Fuente: Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** El 100% del personal encuestado considera que se debería de implantar en la empresa un manual de normas y procedimientos para unificar criterios al momento de contabilizar, esto le daría a la empresa una fortaleza muy importante ya que el método de hacerle la contabilidad a las empresas asesoradas sería de forma uniforme.

10. ¿Considera usted que la implementación de un manual de norma y procedimientos para unificar criterios al momento de contabilizar mejoraría el proceso de registros contables?



Fuente: Encuesta aplicada (2017).

**Análisis:** La totalidad de la muestra encuestada considera que al implantar un manual de normas y procedimientos al contabilizar, la empresa tendría mejor rendimiento, dado que mantendría una forma homogénea al momento de contabilizar y no surgiría discrepancia o momento engorroso al momento de revisar la contabilidad de alguna de las empresas asesoradas.

**5.2 Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas de las normas y procedimientos que se usan actualmente en la empresa CONTAJUAN, S.C.**

Con la finalidad de clasificar la información derivada del diagnóstico y obtener las estrategias que permitan mejorar los procesos contables de la organización, se elaboró la matriz DOFA.

<b>MATRIZ DOFA.</b>	
<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
1- Personal con experiencia en el área de contabilidad. 2- Existe un compromiso por parte de los trabajadores en aceptar cambios. 3- Información fiable por parte de los clientes. 4- Adecuada segregación de funciones. 5- Imparte capacitación al personal	1- No cuenta con un plan de acción al momento de contabilizar definido 2- Deficiencia en el control interno de la organización. 3- Ineficiencia en el proceso de llenado de los libros. 4- Escasa comunicación entre la empresa y sus clientes.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
1- Buen posicionamiento en el mercado. 2- Ubicación estratégica de la empresa. 3- Cartera de clientes amplia. 4- Trayectoria y reconocimiento	1- Inestabilidad política y social. 2- Problemas para obtención de dinero en efectivo. 3- Problemas al conseguir artículos de papelería para llevar a cabo sus funciones. 4- Economía hiperinflacionaria. 5- Descapitalización de la empresa.

<b>ESTRATEGIAS ENTRE LAS BASES DE LA MATRIZ FODA</b>	
<b>ESTRATEGIAS (F) à (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (F) à (A)</b>
<p>1- Mejorar los procesos de control interno, para lograr una supervisión eficiente de los procesos.</p> <p>2- Establecer estrategias de control interno para mejorar la gestión contable.</p> <p>3- Promover estrategias de monitoreo con la finalidad de evitar la morosidad en la entrega de las contabilidades.</p>	<p>1- La utilización de medios electrónicos como e-mails para enviarle a los clientes algunos documentos, para así evitar gasto de materiales de papelería.</p>
<b>ESTRATEGIAS (D) à (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (D) à (A)</b>
<p>1- Establecer capacitación a los empleados en materia de control interno.</p>	<p>1- Orientar a los empleados a trabajar en pro a las políticas que posee la empresa en función a la situación actual por la cual atraviesa el País.</p> <p>2- Establecer prioridades en aquellas situaciones donde se evidencia una preocupación por el retraso o complejidad de la contabilidad del cliente</p>

**5.3 Fase III. Diseñar un criterio o metodología que sea utilizado al momento de actualizar la contabilidad de las empresas asesoradas por la firma CONTAJUAN, S.C.**

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual y aplicado las herramientas correspondientes para la recolección de información y análisis del proceso de las operaciones en los registros contables, se procedió a realizar un manual de normas y procedimientos en el departamento de contabilidad con el fin de mejorar las debilidades existentes en cuanto a las operaciones de los registros contables de la empresa CONTAJUAN, S.C. ubicada Valencia, Edo Carabobo.

<b><u>CONTAJUAN,</u></b> <b><u>S.C.</u></b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Propuesta	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA CONTAJUAN, S.C.</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN. S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Índice	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>INDICE</b></p> <p><b>CONTENIDO</b> <span style="float: right;"><b>pp</b></span></p> <p>Objetivos.....</p> <p>Justificación.....</p> <p>Alcance.....</p> <p>Instructivo para el Uso del Manual.....</p> <p>Normas de la Propuesta .....</p> <p>Normas para el personal que labora en el departamento contable.....</p> <p>Definición de Términos Básicos.....</p> <p>Contabilidad Contribuyente Ordinario.....</p> <p>Contabilidad Contribuyente Especial.....</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>		<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>	
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Objetivos	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Establecer y documentar con claridad las normas y los procedimientos para que sirvan de apoyo en el desarrollo de las actividades que se ejecutan en el departamento de contabilidad con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Demostrar el enfoque de operación de la empresa.</li> <li>Ø Definir los pasos que contiene el procedimiento que se ejecuta en el departamento.</li> <li>Ø Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.</li> <li>Ø Ayudar a la realización de las actividades asignadas al personal.</li> <li>Ø Establecer una inducción, adiestramiento y capacitación del personal, ya que describe en forma detallada las actividades del departamento de contabilidad.</li> </ul>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<u><b>CONTAJUAN, S.C.</b></u> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Justificación	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Justificación:</b></p> <p>Este manual se realizó con el objeto de orientar los procesos contables con el fin de establecer adiestrar y capacitar al personal, permitiendo mejorar la eficacia de los procesos contables en el departamento.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<u>CONTAJUAN, S.C.</u> RIF J-29388820-4	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Alcance	<b>Fecha:</b>	<b>Código:</b>
<p><b>Alcance:</b></p> <p>Este manual va dirigido al personal que labora en el departamento de contabilidad, así como aquellas personas que intervienen en el proceso contable y procedimientos para el logro de los objetivos proyectados en la misma.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<u><b>CONTAJUAN, S.C.</b></u> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Instructivo	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Instructivo:</b></p> <p>Dicho manual está diseñado con información accesible y práctica, de manera que el personal que no ha recibido entrenamiento o no tengan relación con el mismo, las normas de uso son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Este manual es propiedad de la empresa y debe cuidarse y respetarse.</li> <li>Ø Este manual no debe salir de la empresa ya que es de uso exclusivo de la empresa.</li> <li>Ø Debe mantenerse en buen estado.</li> <li>Ø Se deben realizar ajustes si surgen cambios en los procedimientos.</li> <li>Ø Solo será modificado por las personas autorizadas.</li> </ul>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Normas de la propuesta	<b>Fecha:</b>	<b>Pagina:</b>
<p><b>Normas de la propuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø La aceptación de este manual va a depender de la Gerencia Administrativa y de la Gerencia General.</li> <li>Ø Las modificaciones o evaluaciones del manual de normas y procedimientos están a cargo del área administrativas de la empresa.</li> <li>Ø Este manual está dirigido exclusivamente al personal del departamento de contabilidad, este puede ser utilizado por el resto del personal que labora en el departamento.</li> </ul>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Normas para el personal que labora en el departamento	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Normas para el personal que labora en el departamento de contabilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Suministrar información contable necesaria a las autoridades y a los entes que requieran información sobre la situación financiera.</li> <li>Ø Verificar la información antes de comenzar a registrar en sistema.</li> <li>Ø Mantener la contabilidad al día, de acuerdo con las normas generales que al efecto le sean impartidas por los superiores inmediatos.</li> <li>Ø Mantener archivados los documentos soportes.</li> <li>Ø Simplificar el proceso de declaraciones del IVA e ISLR.</li> </ul>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> RIF J-29388820-4		<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>	
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Conceptos Básicos	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p>Ø <b><u>Contribuyente Ordinario:</u></b> Según la Ley de Impuesto de Valor Agregado y el Decreto n° 5770 se establece lo siguiente: “Son contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado los importadores habituales de bienes muebles, los industriales, los comerciantes, los prestadores de habituales de servicios y toda persona natural o jurídica que como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones que contribuyen hechos imponible gravados.” Y que sus ingresos no superen las 3.000 UT anuales.</p> <p>Ø <b><u>Contribuyente Especial:</u></b> Son los contribuyentes, sujetos pasivos, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) haya calificado como especiales. Y éstos son los siguientes:</p> <p>a) Las personas naturales que obtengan Ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.) anuales, o que efectúen ventas o prestaciones de servicios por montos superiores al equivalente de seiscientos veinticinco Unidades Tributarias (625 U.T.) mensuales. Igualmente, podrán ser calificadas como especiales las personas naturales que laboren exclusivamente bajo relación de dependencia y hayan obtenido enriquecimientos netos iguales o superiores a siete mil quinientas unidades Tributarias (7.500 U.T.)</p> <p>b) Las personas jurídicas, que obtengan ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de treinta mil Unidades Tributarias (30.000 U.T.) anuales o que efectúen ventas o prestaciones de servicios por montos iguales o superiores al equivalente de dos mil quinientas unidades tributarias (2.500 U.T.) mensuales.</p> <p>c) Los entes públicos nacionales, estatales y municipales, los institutos autónomos y demás entes descentralizados de la República, de los Estados y de los Municipios, con domicilio distinto de la Región Capital, que actúen Exclusivamente en calidad de agentes de retención de tributos.</p> <p>d) Los contribuyentes que realicen operaciones aduaneras de exportación.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Contabilidad de Contribuyentes Ordinarios	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Ordinarios:</b></p> <p>El procedimiento de contabilidad inicia una vez suministrada la información mensual de los movimientos de las Ventas y las Compras, se procede a contabilizar estos movimientos y otros que haya realizado la empresa en el mes.</p> <p>Para llevar a cabo este proceso hay que tener en consideración a aquellas cuentas contables por pagar que se mantienen abiertas del mes anterior, ejemplo, IVA por pagar, ISLR retenido por pagar e impuestos municipales por pagar.</p> <p>También se debe revisar la existencia de alguna diferencia en las cuentas que se manejan en el sistema SISPIVA (sistema contable que utiliza la empresa para suministrar información de ventas y compras mensual, entre este sistema y SISCONT existe una interfaz para el traslado de las cuentas de ventas y compras, este sistema posee su propio plan de cuentas predeterminado)</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C. RIF J-29388820-4</b>		<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>	
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Contabilidad de Contribuyentes	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Ordinarios:</b></p> <p>Una vez realizada la revisión de las cuentas por pagar y los montos de las cuentas de SISPIVA, se procede a contabilizar en este proceso utilizaremos dos sistemas que trabajan en conjunto SISPIVA y SISCONT (Sistema contable que se encarga de los procesos de contabilidad de las empresas asesorada, así como también de la información de estados financieros, este sistema posee su propio plan de cuentas predeterminado, y tiene una interfaz con SISPIVA, para así trasladar las cuentas de ventas y compas de SISPIVA a SISCONT.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Como punto de partida, se deben trasladar todos los movimientos de ventas y compras del mes de SISPIVA a SISCONT, mediante un proceso de exportación, este proceso manual que el usuario realiza mediante una interfaz entre los sistemas SISPIVA y SISCONT entre las cuentas de venta y compra.</li> <li>Ø Una vez exportados los movimientos de SISPIVA a SISCONT, se procede a importar dichos movimientos de en el sistema SISCONT, creando aquí el primer asiento del mes.</li> <li>Ø Ya teniendo cargado el primer asiento, se procede a realizar el segundo asiento contable mensual el cual se reconocerá como <b>MOVIMIENTOS DEL MES</b>, para ello se necesita tener en a la mano aquellos movimientos mensuales que haya realizado la empresa sin el uso de facturas ya que estos movimientos se verán reflejados en el primer asiento.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se consideran movimientos no generadores o que no requieren factura a los siguientes: Nomina, tanto de empleados como de socios, Gasto de patente, IVA por pagar y el ISLR retenido por pagar, Impuestos municipales por pagar del mes anterior (los cuales se debitan, con crédito a las cuentas de caja y bancos).</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN. S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad.	<b>Descripción:</b> Contabilidad de Contribuyentes Ordinarios	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Ordinarios:</b></p> <p>Ø Como tercer y último asiento se procede a cerrar las cuentas de IVA CREDITO FISCAL e IVA DEBITO FISCAL, debitándolas o acreditándolas a cada una por su naturaleza opuesta, es decir, al IVA DEBITO FISCAL lo debitamos y al IVA CREDITO FISCAL lo acreditamos, de este último asiento se obtienen dos resultados un IVA por pagar y un excedente crédito fiscal IVA.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>		<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>	
<b>Departamento:</b> Contabilidad	<b>Descripción:</b> Contabilidad de Contribuyentes Especiales.	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Especiales:</b></p> <p>Una vez suministrada la información mensual de los movimientos de las Ventas y las Compras, las retenciones en las facturas correspondientes, y se determine si la empresa arroja un IVA pagar o un excedente en los créditos fiscales, procedemos a contabilizar estos movimientos y otros que haya realizado la empresa en el mes.</p> <p>Para llevar a cabo este proceso tenemos que tener en consideración a aquellas cuentas contables por pagar que se mantienen abiertas del mes anterior, ejemplo, IVA por pagar, ISLR retenido por pagar, Impuestos municipales por pagar y el IVA Retenido por pagar de la segunda quincena.</p> <p>También debemos revisar si existe alguna diferencia en las cuentas que se manejan en el sistema SISPIVA (sistema donde procedemos a suministrar información de ventas y compras mensual)</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> <b>Contabilidad</b>	<b>Descripción:</b> <b>Contabilidad de Contribuyentes Especiales</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Especiales:</b></p> <p>Una vez realizada la revisión de las cuentas por pagar y los montos de las cuentas de SISPIVA, procedemos a contabilizar en este proceso utilizaremos dos sistemas que trabajan en conjunto SISPIVA y SISCONT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Como punto de partida trasladamos todos los movimientos de ventas y compras del mes de SISPIVA a SISCONT, mediante un proceso de exportación.</li> <li>Ø Una vez exportados los movimientos de SISPIVA a SISCONT, importamos dichos movimientos de en el sistema SISCONT, creando aquí nuestro primer asiento del mes.</li> <li>Ø Ya teniendo nuestro primer asiento, procedemos a realizar nuestro Segundo asiento contable mensual el cual pondremos por nombre MOVIMIENTOS DEL MES, para ello necesitamos tener en a la mano aquellos movimientos mensuales que haya realizado la empresa sin el uso de facturas ya que estos movimientos se verán reflejados en nuestro primer asiento, los movimientos que no requieren factura son los siguientes: La nómina tanto de empleados como de socios, gasto de patente, el IVA por pagar, el ISLR retenido por pagar, impuestos municipales por pagar y el IVA retenido del mes anterior los cuales procedemos a debitarlos, contra la cuenta caja y bancos.</li> </ul>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

<b>CONTAJUAN, S.C.</b> <b>RIF J-29388820-4</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  CONTABLES</b>		
<b>Departamento:</b> Contabilidad.	<b>Descripción:</b> Contabilidad de Contribuyentes Especiales.	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>
<p><b>Contabilidad de Contribuyentes Especiales:</b></p> <p>Ø Como tercer y último asiento procedemos a cerrar o a cruzar las cuentas de IVA CREDITO FISCAL e IVA DEBITO FISCAL, llevándolas a cada una por su naturaleza opuesta, es decir, al IVA DEBITO FISCAL lo debitamos y al IVA CREDITO FISCAL lo acreditamos, de este último asiento podemos obtener dos resultados un IVA por pagar y un excedente crédito fiscal IVA.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Jose Castro			

## CONCLUSIONES

En virtud de los resultados obtenidos mediante la presente investigación, luego de haber realizado todas las fases metodológicas, empezando por diagnosticar la situación por la cual atraviesa la empresa mediante la aplicación de una observación directa donde, se pudo evidenciar la existencia de deficiencias en el área de contabilidad de la empresa CONTAJUAN, S.C., como el registro contable de las contabilidad en algunas de las empresas asesoradas impidiendo obtener de una forma más clara y precisa la información, así como también se observó que no poseen un criterio uniforme de contabilización lo cual trae consigo acarrea deficiencia en la capacitación y confusión a los empleados de nuevo ingreso.

También a su vez, se aplicó un cuestionario al personal de dicha área de la empresa, la cual estuvo conformada por diez (10) trabajadores directos que comprenden el departamento de contabilidad de la empresa, tanto personal de nuevo ingreso, auxiliares contables y jefes de departamento, destacando la implantación de un manual de normas y procedimientos el cual nos permita unificar criterios al momento de contabilizar, lo que origina demoras y confusión en las contabilidades de las empresas, y en la elaboración

Se evidenció a través de una matriz DOFA, que la empresa CONTAJUAN, S.C., tiene muchas debilidades y amenazas en el departamento de contabilidad, las cuales son significativas con respecto a las oportunidades y fortalezas, por ende afectan los procesos del departamento de contabilidad.

En base al diagnóstico, se puede señalar que se cumplió a cabalidad los objetivos específicos de la presente investigación, los cuales permitieron establecer procedimientos estratégicos, de implementar un manual de normas y procedimientos para las actividades en el área de contabilidad de la empresa CONTAJUAN, S.C, específicamente en la actividad de contabilización; para la mejorara de los procesos de registro y orden delas cuentas , ya que no se cuenta

con un criterios de contabilización que ayude a minimizar las debilidades existentes en el área, de tal manera que se realice las actividades de forma confiable y oportuna.

Por lo tanto, el diseño de la presente propuesta es una herramienta que permitirá optimizar el proceso de contabilización y poder así, obtener información precisa acerca de los movimientos contables de las empresas y demás aspectos relacionados en el área, mejorando así la calidad y la relevancia de la información disponible y lo principal que queremos lograr con el trabajo de investigación, un mayor control y orden en las actividades del área de contabilidad de la empresa CONTAJUAN, S.C

## RECOMENDACIONES

La problemática principal que surge en el departamento de contabilidad de la empresa CONTAJUAN, S.C., se da en los procesos de contabilización, dado que es aquí donde existen muchos métodos o criterios, los cuales muchas veces retrasan la elaboración de trabajos, como lo son las misma contabilización, y la elaboración de Estados Financieros, esto agrava mucho a las empresas dado que muchos de estos trabajos tienen un tiempo de caducidad o fecha tope y al pasarse de esta se perdería créditos, prestamos bancarios entre otros beneficios que las empresas necesitan y aprovechan para el mantener la actividad de la misma. Para ello, y para el logro de los objetivos y metas de manera eficaz y eficiente la empresa CONTAJUAN, S.C. deberá considerar las siguientes recomendaciones:

- ü Implementar en la empresa el manual de normas y procedimientos, ya que es una herramienta fundamental cuya función es mejorar el funcionamiento y desempeño de las actividades que se ejecutan en el departamento de contabilidad.
- ü Promover a los empleados de la empresa al uso y manejo del manual de normas y procedimientos propuesto.
- ü Capacitar al personal de nuevo ingreso al uso y manejo del manual de normas y procedimientos propuesto.
- ü Dar cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.
- ü Inspeccionar al personal con la finalidad de observar los resultados obtenidos con la implementación del manual de normas y procedimientos.

## REFERENCIAS

### **Bibliográficas.**

**Arias F. (2009)** EL PROYECTO DE INVESTIGACION Guía para su elaboración (3RA. EDICIÓN) Revisión por Carlos Sabino y Jesús Reyes

**Balestrini M. (2002),** COMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 7ma edición Consultores Asociados, servicio editorial, Venezuela

**Briceño (2014)** realizo en su informe titulado “Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para optimizar las operaciones de los registros realizados en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934, C.A.”, presentado en la Universidad José Antonio Páez

**Catacora Carpio (1996)** SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES, editorial McGraw-Hill, 1997, México

**Charly (2014).** Trabajo de investigación sobre “Estrategias Orientadas al Mejoramiento de los Procesos Contables de las empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A.”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

**Coso (1992)** LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EMPRESARIAL: UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS - EL ENFOQUE COSO. Punto de Vista es una publicación especializada de la práctica de Auditoría de PWC México.

**Fusinato (2014),** trabajo de investigación “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.”,

**Garban (2014)**, trabajo de grado “Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolso por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.”, presentado en la Universidad José Antonio Páez,

**Horngrén CH. (2012)** - CONTABILIDAD DE COSTOS, UN ENFOQUE GERENCIAL 14 edición, Pearson educación México

**Meigs, Meigs, Bettner, Whittington (1998)**, CONTABILIDAD. LA BASE PARA DECISIONES GERENCIALES 11va. Edición editorial McGraw Hill, México.

**Ramírez y Meléndez (2014)** en su trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez, titulado “Procedimientos Financieros Adecuados en el tratamiento de las transacciones contables en la empresa Fabrica Nacional de Pañales Desechables Valencia, C.A.”, ubicada en Valencia Edo. Carabobo

**Tamayo, M (1999)**, EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación / Mario Tamayo. 4a. edición. México.

**UNA (2003)**, VALIDEZ INTERNA DEL DISEÑO CURRICULAR DE LAS CARRERAS DE ADMINISTRACION PUBLICA Y EMPRESARIAL DE LA UNA. Primera edición, publicación UNA, Caracas Venezuela

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### Encuesta Realizada

N°	ITEM	SI	NO
1.	¿Cree usted que en la firma CONTAJUAN, S.C. existen criterios uniformes para registrar la contabilidad?		
2.	¿Existe un plan de cuentas predeterminado según el tipo de cliente?		
3.	¿Existe un plan de cuentas general?		
4.	¿Cree usted que el control interno del departamento de contabilidad está funcionando?		
5.	¿Considera usted que las operaciones que se realizan en el departamento de contabilidad son adecuadas?		
6.	¿Considera usted que exista una disciplina en las actividades en el departamento de contabilidad?		
7.	¿Considera usted que en la empresa CONTAJUAN, S.C. se le da una capacitación al personal de nuevo ingreso?		
8.	¿Considera usted que las políticas de formación y capacitación del personal en la empresa CONTAJUAN, S.C. son adecuados?		
9.	¿Cree usted que se debería implantar un manual de normas y procedimientos para unificación de criterios al momento de contabilizar?		
10.	¿Considera usted que la implementación de un manual de norma y procedimientos para unificar criterios al momento de contabilizar mejoraría el proceso de registros contables?		

## ANEXO B

### Tablas de Resultados

**Cuadro N° 2:** ¿Cree usted que en la firma CONTAJUAN, S.C. existen criterios uniformes para registrar la contabilidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Castro (2017)

**Cuadro N° 3:** ¿Existe un plan de cuentas predeterminado según el tipo de cliente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Castro (2017)

**Cuadro N° 4:** ¿Existe un plan de cuentas general?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Castro (2017)

**Cuadro N° 5:** ¿Cree usted que el control interno del departamento de contabilidad esta funcionando?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Castro (2017)

**Cuadro N° 6:** ¿Considera usted que las operaciones que se realizan en el departamento de contabilidad son adecuadas?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)

**Cuadro N° 7:** ¿Considera usted que exista una disciplina en las actividades en el departamento de contabilidad?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	20%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)

**Cuadro N° 8:** Considera usted que en la empresa CONTAJUAN, S.C. se le da capacitación al personal de nuevo ingreso?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)

**Cuadro N° 9:** ¿Considera usted que las políticas de formación y capacitación del personal en la empresa CONTAJUAN, S.C. son adecuadas?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)

**Cuadro N° 10:** ¿Cree usted que se debería de implantar un manual de normas y procedimientos para la unificación de criterios al momento de contabilizar?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)

**Cuadro N° 11:** ¿Considera usted que la implementación de un manual de normas y procedimientos para unificar criterios al momento de contabilizar mejoraría el proceso de registros contables?

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Castro (2017)



































