

**FUNDACION LA SALLE DE CIENCIAS NATURALES
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TEGNOLOGIA
AGROPECUARIA DE BOCONO
IUTAB – EXTENSION IUTEMAR**

**PROPUESTA PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN LA EMPRESA Abraham's C.A
BUEN PROVECHO.**

AUTOR:

TAMESAIG VALLADARES

BOCONÒ; JOLIO 2005

INTRODUCCIÓN.

Una de las formas para evitar el mal funcionamiento de las operaciones contables es aplicando un manual donde se explique detalladamente los procedimientos, pautas y normas para llevar a cabo una contabilidad eficaz y eficiente; con el fin de maximizar las ganancias, optar por un amplio control, un puesto en el mercado y por ende ayudar a agilizar el desarrollo de las actividades contables de la organización.

Existen empresas ya sean grandes, pequeñas o medianas que cuentan con un manual de procedimientos contables para ejecutar dichas opciones. Sin embargo, existen organizaciones que no usan tan valiosa herramienta para realizar o ejecutar adecuadamente los procedimientos que deben ser llevados en la contabilidad, motivo por el cual se ven desfavorecidos debido a que no tienen un control u orden de las funciones a realizar.

Con este trabajo se pretende resaltar la falta de un manual de procedimientos contables que tiene la empresa Abraham's Buen Provecho C.A del municipio.

Por las necesidades que presenta dicha organización se ve la necesidad de proponer un manual de procedimientos contables para de esta manera darle oportunidad a la empresa de mantener un orden cronológico, desarrollar con éxito las actividades contables y así lograr un desempeño en la parte laboral con el alcancé de los objetivos propuestos por la organización.

La investigación realizada esta estructurada de la siguiente manera:

Capitulo I: Presenta el Planteamiento, los Objetivos de la Investigación, Justificación y Delimitación del estudio.

Capitulo II: Muestra los Antecedentes de la Investigación, los fundamentos teóricos y Definición de Términos.

Capitulo III: Detalla el Marco Metodológico, Tipo de Investigación, Diseño, población, Muestra e Instrumento de Recolección de Datos.

Capitulo IV: Despliega el Análisis de los Resultados.

Capitulo V: Expone las Conclusiones y Recomendaciones.

Capitulo VI: Detalla el Manual de Procedimientos Contables con todas sus Normativas.

AGRADECIMIENTO.

Le Agradezco a Dios todo poderoso creador del universo, que me dio y me seguirá dando fortaleza para seguir adelante todos los días, por llenarme de Vida, Salud, Fuerza y Esperanza para culminar una de mis metas. También quiero agradecerle a mi familia que esta presente en cada decisión tomada y todas aquellas personas que me apoyaron incondicionalmente, al Instituto, a los profesores por preocuparse por reforzarnos los valores éticos, morales y profesionales.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

Actualmente mucha de las pequeñas empresas ya sean públicas o privadas carecen de distintos factores, siendo uno de los principales la contabilidad, ya que esta es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir, las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de imprimir sus resultados; otros de los factores que influyen para un desenvolvimiento de una organización es de una buena administración, un mercado amplio, manejo de los recursos humanos, y financieros, entre otros, para de esta manera obtener un nivel operacional exitoso, pero no es todo lo que se necesita las metas propuestas. Para el mejor desarrollo de una empresa es necesario llevar un estricto control en cuanto a todos los movimientos que se realicen en la misma. Dicho control puede ser llevado a cabo por medio de la puesta en marcha de procesos contables expuestos en un manual de procedimientos contables; que consiste en un conjunto de, metas u objetivos realizados con el fin de construir con el desarrollo económico y contable de una empresa.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control, el cual se emplea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

En Venezuela, la mayoría de las pequeñas organizaciones desarrollan sus actividades basadas en estructuras contables, a las cuales se les brinda una escasa importancia en virtud de sus funciones, debido a que en el país dichas empresas no cuentan con un manual para guiarse e indicar de que manera deben ser registradas todas las transacciones que se realicen a diario; es por eso que se ve la necesidad de crear un manual de procedimientos contables que faciliten en forma ordenada todo lo relacionado

en la misma. Los manuales de procedimientos son fundamentales para los procesos de una empresa, ya que sin ellos se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovecha muchos recursos, tanto financieros como humanos.

El principal objetivo de la creación de un manual de procedimientos contables, es llevar un control firme de las clasificaciones de las cuentas activos, pasivos y capital; en forma de codificación por medio de un programa computarizado. Es por eso que recientemente en el ambiente empresarial se ha tomado en cuenta la misión y visión de las empresas en cuanto al desenvolvimiento eficaz y eficiente de las actividades contables de esta, por lo que es recomendable una contabilidad computarizada que se adapte a la sociedad actual que esta sujeta al cambio y la tecnología.

En cuanto a la ciudad de Boconò del Estado Trujillo, existen un gran número de microempresas entre ellas la empresa "Abraham's C.A Buen Provecho", que al igual que otras pequeñas organizaciones no cuentan con adecuados manuales que sirvan de fuente de información formal sobre las transacciones generales que efectúan en una organización. Esta empresa al igual que otras organizaciones en todo el proceso de diseñar e implantar el sistema de control, deberían preparar los procedimientos, que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades estableciendo responsabilidades y medidas de control, seguridad a los encargados en todas las áreas con el fin de generar información útil y necesaria.

La causa por la cual la empresa no lleva un control eficaz en su contabilidad es la falta de toma de decisiones y la carencia de un manual de procedimientos contables, el cual es de suma importancia para la organización; dicha carencia trae como consecuencia pérdidas generales debido a la baja de capital por un mal manejo contable de sus operaciones y especialmente la interrelación entre los diferentes trabajadores de la organización dificultando el desarrollo pleno de las funciones y procedimientos.

Debido a lo anteriormente expuesto surge la inquietud de proponer la elaboración de un manual de procedimientos contables en la empresa

“Abraham’s C.A Buen Provecho”; para lograr el desarrollo correcto y un buen funcionamiento en la misma, tomando en cuenta que en toda empresa la contabilidad es indispensable y fundamental. De ello surgen las interrogantes ¿De que manera aportara soluciones realizar el manual de procedimientos contables en la empresa Abraham’s C.A Buen Provecho? ¿Cómo se podría proponer el manual de procedimientos contables a la empresa? Por lo anteriormente señalado se considera oportuno investigar ¿Qué ventajas traerá diseñar un manual de procedimientos contables?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Diseñar un manual de procedimientos contables para la empresa Abraham’s C.A Buen Provecho.

Objetivos Específicos.

- Evaluar la contabilidad en la empresa Abraham’s C.A Buen Provecho.
- Facilitar el manejo de los Procedimientos Contables en la empresa.
- Proponer el Manual de Procedimientos Contables a la empresa Abraham’s C.A Buen Provecho.

Justificación

En la medida en que las organizaciones crecen y se multiplican es mayor la necesidad de crea un manual de procedimientos contables, ya que por medio del mismo se lleva en forma ordenada lo que entra y sale de la empresa, es decir, todas las ganancias y perdidas obtenidas.

Esta investigación se de importancia ya que permite dar a conocer las necesidades de manuales de procedimientos contables que tienen las empresas venezolanas y en especial la empresa Abraham's C.A Buen Provecho, ubicada en la ciudad de Boconò Estado Trujillo.

A través de esta investigación se espera indagar el problema y proporcionar una posible solución que abarque las necesidades que tienen determinadas empresas para actividades contables y administrativas.

Además, puede servir de antecedente y referencia bibliográfica para cualquier otra investigación relacionada con la propuesta. Los resultados de estudios van en beneficio de todas aquellas empresas que carecen de manuales contables, y estará ofreciendo una perspectiva para el funcionamiento de la misma.

Delimitaciones

La presente investigación se lleva a cabo en la empresa Abraham' C.A Buen Provecho de la ciudad de Boconò Estado Trujillo, ubicado en la parte alta de la AV. Jáuregui, tendrá una duración de 2 años a partir de Octubre del 2005.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedente de la investigación

Es importante enfatizar que existen referencias acerca de investigaciones realizadas, sobre la aplicación a desarrollar. Debido se tomo como antecedentes algunas investigaciones en diferentes empresas con relación al Manual de Procedimientos Contables. Estos son:

Torres (2002). En su trabajo de investigación titulado Propuesta de un Manual de Procedimientos Contables en la empresa Golfeados el Rey, Sucursal Barquisimeto Estado Lara. Tuvo como objetivo principal elaborar un Manual de Procedimientos Contables que permita controlar y asegurar las funciones contables de la empresa para la cual utilizo una investigación de tipo descriptiva con un diseño de campo y teniendo como instrumento de recolección de datos una encuesta realizada una muestra de siete (7) trabajadores que labora allí llegando a la conclusión de que exista una organización en el desarrollo y ampliamiento de las actividades presentes.

Barazarte y Berrios (2002). En su trabajo de investigación titulado diseño de un Manual de Procedimientos para el almacén de productos terminados de la empresa Grafis C.A Valera Estado Trujillo, se plantearon como objetivo general diseñar un manual de normas y procedimientos para el almacén de productos terminados, determinando el problema existente dentro de la misma. Esta investigación se apoyo en un estudio de campo de naturaleza documental explicativa. La muestra la constituyen cinco (5) trabajadores de la empresa Grafis C.A, la técnica para la recolección de datos fue una jornada de observación directa (la realidad en estudio). Se realizaron entrevistas creadas con la finalidad de obtener respuestas precisas y concisas. Los resultados obtenidos demostraron la necesidad de la implantación de este manual.

Angulo y Fernández (2003). En su trabajo de investigación titulado propuesta de un Manual de Procedimientos Contables de Café Momoy C.A Boconò, plantearon como objetivo principal de esta investigación proponer un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Café Momoy C.A, ya que es la misma no cuenta con este tipo de Manual, lo cual trae como consecuencia la lentitud en el flujo de información y por ende la dificultad para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa. El principal aporte de este manual es que será de gran utilidad para el Departamento de Contabilidad como para las personas que laboran en el mismo, debido a que permiten el avance, efectividad y rapidez para el desarrollo de los procedimientos contables. El de investigación utilizada para la realización de este trabajo es descriptivo, con un diseño de campo; la población esta compuesta por los trabajadores del departamento de contabilidad de la empresa y la muestra no se tomo pues la población es relativamente pequeña.

Gómez y Totúa (2004) En su trabajo de investigación titulado Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de Contabilidad de la empresa PACCA Sucre C.A Biscucuy, tiene como objetivo primordial elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de Contabilidad de la empresa PACCA Sucre C.A Biscucuy. Se partió de la premisa que es de suma importancia la elaboración de un manual de normas de procedimientos para dicha empresa; se utilizo un tipo de investigación descriptiva de campo, con muestra representada por tres (3) personas. Para la recolección de datos de diseño y aplico una entrevista a partir de los resultados obtenidos se llego a la conclusión de que el gerente de PACCA Sucre poner en practica un Manual de Normas y Procedimientos para la misma ya que a través de este se logro conocer cuales son los ingresos y egresos de dicha empresa. Como conclusión establece que este estudio trae beneficios y conocimientos para la empresa sobre todo con la creación de alternativas innovadoras de un Manual de Normas y Procedimientos.

Bases Teóricas.

Los siguientes fundamentos teóricos sirven de base a la investigación, ya que contribuye como complemento con el objetivo de estudio.

La contabilidad

Mathen Paterson (2000) Pág.24. Es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Estos datos permiten conocer el beneficio y los gastos de una compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros.

Objetivos de la Contabilidad

Mathen Paterson (2004) Pág.24. Proporcionan información a: dueños, accionistas, y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio debe 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 bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que puedan realizar un determinado ente
- Clasificar operaciones registradas como medios 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:

Administración:

Manuel Contreras (2001) Pág.53. Ofrece información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, la toma de dediciones 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:

Manuel Contreras (2001) Pág.53. Proporciona 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:

Mathen Paterson (2000)Pág.25. La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negocios 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.

Teneduría de libros.

Mathen Paterson (2000) Pág.32. Se entiende por teneduría de libros el proceso rutinario de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa. Por consiguiente, se puede llevar las anotaciones con el mayor orden y claridad posible.

Diferencia entre Contabilidad y Teneduría de Libros.

La Contabilidad se encarga de:

- Analizar y valorizar los resultados económicos.

- Agrupar y compara resultados.
- Planificar y sistematizar los procedimientos a seguir.
- Controlar el cumplimiento de lo programado.

En tanto que, la teneduría de libros se ocupa de:

- Recabar, registrar y clasificar las operaciones de la empresa.
- Narrar en forma escrita los hechos contables.
- Ejecutar las tareas según los procedimientos preestablecidos.
- Estar bajo control y supervisión del contador.

Principios y Procedimientos Contables.

Joaquín Torres (2000) Pág. 66. Los principios contables se refieren a conceptos básicos u conjunto de propósitos directrices a las que debe subordinarse todo su desarrollo. Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la informaron financiera.

Los principios de la contabilidad se establecieron para ser aplicados a la denominada contabilidad financiera y por extensión, se suele aplicar también a la contabilidad administrativa, que se planeara de acuerdo a las necesidades o preferencias de cada empresa, la cual deberá imponer sus propias regulaciones. L a contabilidad financiera deberá planearse para proporcionar información cuantitativa, comparativa y confiable a sus usuarios externos.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados se establecen con carácter obligatorio y su cumplimiento garantiza que las

operaciones económicas registradas y los saldos de las cuentas mostradas en la información contable representan la situación financiera y el resultado de la empresa así mismo que las informaciones sean homogéneas y comparadas. Estos principios son:

- **Principio de registro:** Los hechos económicos se registran en el monto que se crean por los derechos y obligaciones que ellos originen en tanto los ingresos y los gastos se contabilizan en el momento en que incurren.
- **Principio de la no Comprensión:** No podrán compensarse las partidas de activos y pasivos, ni las de ingresos y gastos.
- **Principio de la Prudencia:** Solo se contabilizarán los beneficios que correspondan o devenguen durante el ejercicio económico y las pérdidas y riesgos previsibles se registrarán al conocerse, cualquiera que sea su origen.
- **Principio del precio de Adquisición:** los hechos económicos se contabilizan por su precio de adquisición, su costo de producción o por la estimación razonable que de ellos se efectuó.
- **Principio de precio Contables:** Las operaciones económicas y las consecuencias derivadas de ella, se identifican con el periodo en que ocurren.
- **Principio de Uniformidad:** Se mantendrá la aplicación de los mismos principios y reglas particulares de valoración, para la compatibilidad de las comparaciones contables.

- **Principio de Entidad en Marcha o Funcionamiento:** La gestión de la empresa tiene duración ilimitada, salvo especificación en contrario; por lo que las cifras de sus informaciones contables, representan valores históricos o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos.

- **Principio de Revelación Suficiente:** Las informaciones contables mostrarán con claridad y comprensión todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones en que ha incurrido la empresa y sus situaciones financieras.

- **Principio de Importancia Relativa:** La información contable mostrara los aspectos importantes de la empresa, por lo que debe equilibrar el detalle y multiplicidad de datos, con los requisitos de utilidad y finalidad de la información.

- **Operación:** Cualquier acontecimiento que afecte al mismo tiempo la posición financiera de la entidad y que puede registrarse de forma confiable.

- **Conservadurismo:** Significa presentar las cifras más desalentadoras posibles en el estado financiero.

Procedimientos Contables:

Joaquín Torres (2000) Pág. 70. El manejo de registro consiste 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 contables en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con Finney (1999) Pág.70. Los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Debito y Crédito
- Cargos y Créditos a las Cuentas
- Cuentas de Activos
- Cuentas de Pasivo y capital
- Resumen del Funcionamiento de los debitos y Créditos
- Registro de las Operaciones
- Cuentas por cobrar y pagar
- El diario y el mayor
- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- La balanza de comprobación

Manual.

Es un documento que contiene la descripción de actividades deben sugerirse en la realización de los funciones de un a unidad administrativa.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando sus responsabilidades y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Duhat Kizatus (2000). Pág.302. Lo define como: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.

Continolo G (2000) Pág. 97. Lo Conceptualiza como: “Una expresión formal e todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Manual de Procedimientos Contables:

Es un documento organizativo y una herramienta gerencial utilizada para comunicar los procedimientos contables.

Los manuales de procedimientos contables organizan los documentos financieros.

Gómez (2001) Pág.23. Define un manual de procedimientos como aquel que incluye todas las actividades y establece responsabilidades a los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales”. El manual facilita la delegación de actividades en el logro de los objetivos.

Según Perdomo T (2002) Pág.22. “Un manual de procedimientos es aquel que especifica la administración de las actividades a realizar de acuerdo a cada periodo contable.

Sánchez M (2000) Pág. 201. “Menciona que es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral de las operaciones contables”.

El manual es el método de control que mantiene en orden la información contable.

Contenido del Manual de Procedimientos.

El contenido de un manual especifica que papel juega en el desarrollo de las actividades de un a empresa.

Josar C. (2000) Pág. 191. Especifica que un manual de procedimientos de contener los siguientes elementos:

- Título del Procedimiento y Código.
- Instrucción.
- Organización.
- Descripción.
- Responsabilidad.
- Supervisión.

Gómez (2001) Pág. 192. “El numero como contenido de un manual de organización de esta manera:

- Título y Código de cada Procedimiento.
- Explicación corta de cada procedimiento.
- Estructura micro y macro de la entidad.
- Descripción del procedimiento.
- Autoridad y delegación de funciones dentro del proceso.

Informes.

Según Perdomo (2002) Pág.309 El contenido del manual es el siguiente:

- Título.
- Código.
- Explicación.
- Organización.
- Informe.
- Supervisión.

Josar (2000) APG.194. “Considera que los procedimientos tradicionales son:

- Modelo Clásico.
- Diario Múltiple.
- Balance Constante.

Para Sánchez (2002). Pág.300. “Los procedimientos contables son:

- Libro Diario Mayos.
- Libro de Inventario y Balance.
- Otros Libros que dispongan de leyes especiales.

PYMES's (Pequeñas y Medianas Empresas)

De acuerdo a Encartas (2.003), Se consideran pequeñas empresas aquellas que tienen menos de veinte (20) trabajadores y medianas las que

tienen entre veinte y quinientos (20-500) empleados, aunque es natural, esta definición es susceptible de variar en función de los distintos contextos económicos e históricos. Por ello, no existe una definición única en función de su dimensión; si no que se utilizan diversos criterios diferenciadores del tamaño.

Importancia

La importancia de las PYME's como unidades de producción de bienes y servicios, en nuestro país y el mundo justifica la necesidad de dedicar un espacio a su conocimiento.

Debido a que desarrollan un menor volumen de actividad, las PYME's poseen mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y emprender proyectos innovadores que resultaran una buena fuente generadora de empleo, sobre todo profesionales y demás personal calificado.

Tecnología de Información en las PYME's.

A.B Paterson (2.004).Pág. 201 Las pequeñas y medianas empresas requieren adentrarse en las tecnologías de información para poder desarrollar. EL problema es que hay una gran diversidad de empresas, por ejemplo, las que venden al consumidor final, o las que venden materias primas o productos sofisticados. Para cualquier tipo de empresa, existen muchos beneficios, pero también retos que afrontar. Lo más importante es primero identificarlos para estar consientes de lo que significan las tecnologías de información y ver la manera en que estas se alinean con la estrategia el negocio.

Beneficios.

A continuación se enlistan las principales ventajas que se pueden obtener de las Tecnologías de Información para cualquier tipo de empresa, especialmente las pequeñas y medianas.

Rapidez en los Procesos.

Las Tecnologías de Información pueden ayudar a **enfatizar** los tiempos de respuestas de los diferentes tipos de proceso que se involucran en la elaboración de algún bien o servicio. Desde que se seleccionan las materias primas, pasando por el proceso de transformación, inspección de calidad, ventas, logística, y pago, el sistema puede dar información sobre el proceso. Al detectar las fallas dentro de la cadena productiva, se puede corregir rápidamente, o incluso predecir los posibles problemas que se pueden presentar. En el caso de las pequeñas y mediana empresas, e4stos sistemas pueden crear la posibilidad de que se agilicen los tiempos de espera, de entrega y los de respuesta por parte del cliente.

Reducción de Costos.

La meta de cualquier negocio es incrementar utilidades, lo cual se puede lograr mediante el aumento de ventas y/o la reducción de costos. Un buen sistema puede permitir a la empresa ver de manera global y al mismo tiempo detallado el resumen de las operaciones que se efectúan dentro de un plazo determinado, esto permite al dueño analizar y encontrar las posibles áreas de oportunidad para hacer las mismas actividades con menores insumos o costos operativos más bajos.

Los Sistemas de Información tienen la gran ventaja de poder tener registros de:

- Mejor Servicio.

Según Bentley, (2.003). Pág. “Una razón por lo que las empresas mas pequeñas están invirtiendo en Tecnologías de Información ahora es para mejorar la cadena de suministro y las tecnologías de comunicación que los conecta con las compañías mas grandes que ellos proveen.”

El servicio no solo se mejora de esta forma, también puede ser que la rapidez con la que se desarrollan los procesos mejore el tiempo de entrega o de respuesta en general hacia el cliente, esto se convierte automáticamente en una ventaja competitiva que puede ayudar al negocio a competir con otras empresas mas grandes.

- Aumento de Ventaja Competitiva.

Las tecnologías de información pueden proveer al negocio con una ventaja competitiva frente a sus rivales ya que provee los beneficios antes descritos que se pueden traducir a mejor servicio al cliente. Incluso hay ocasiones en que el mercado obliga a las pequeñas empresas a incorporar TI en sus negocios para tener una diferencia grande en la misma industria. Si un competidor que tiene una cadena de mini súper, que maneja códigos de barras, se instala frente a otro mini súper que no cuenta con esta tecnología, tal vez pueda representar una barrera para que los clientes lo prefieran.

Las TI permiten una gran ventaja para las PYME's ya que a través de estas sea agiliza el desarrollo de las mismas.

- Retos.

Según Bentley, (2003). “Las tecnologías de información en las pequeñas y medianas empresas tienen muchos beneficios pero también representan retos que hay que enfrentar. Algunos de estos son los costos de inversión y operación, la actitud de los empresarios y el miedo al cambio por la organización.

Las PyME's comenzar a implementar las tecnologías de información puestos que ofrecen muchos beneficios y son algo que en serio incorporan a la empresa para poder seguir el desarrollo de los negocios.

Como implementar las Tecnologías de Información en las PyME's.

Las pequeñas empresas se forman como una manera de subsistir en un ambiente competitivo y de desempleo, no consideran una planeación, mucho menos estratégica y ni hablar de incorporación de tecnologías de información, como lo menciona también Stephen Burgués (2003).

Según Baille (2003), “Las seis tecnologías esenciales en su negocio pequeño, como las que llevan acabo desde el mismo hogar del emprendedor, son las que a continuación se discuten. Se requiere una computadora que sea solo para uso en actividades propias del negocio para que la información esté segura, también se debe contar con una conexión de rápido acceso para poder trabajar sin tener que hacer largas esperas para descargar el correo electrónico con información clave para un negocio. Otra herramienta necesaria es un “rounter”. El cual puede actuar como firewall e impedir que desde afuera puedan ver la información que seta en la computadora. Los sistemas de seguridad no pueden faltar porque su

ausencia podría provocar pérdidas graves de información o de inactividad del equipo, obstaculizando el trabajo cotidiano.

En si, no hay una regla que necesite ser utilizada para definir una estrategia de implementación, lo que hay que tomar en cuenta es primero identificar las necesidades de la empresa y hacer la planeación principal, pero siempre teniendo en cuenta los beneficios que tecnologías pueden traer.

Generalmente el problema no son las tecnologías, si no el miedo al cambio. Las presiones para este cambio pueden sugerir por parte proveedores y clientes, no solo por parte de los competidores. Cuando se tiene grandes proveedores o clientes, con tecnologías ya integradas, la compañía tiene que adaptarlas para hacer más eficientes las transacciones y la comunicación.

Afortunadamente, las empresas se dedican a desarrollar estas tecnologías, se han dado cuenta que las pequeñas empresas también necesitan evolucionar y contar con cada giro y presupuesto.

Bases Legales.

En cuanto a los procedimientos contables según artículo del Código del Comercio, las organizaciones deben tener en cuenta para desarrollar la contabilidad los siguientes libros:

Artículo 32. Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el Libro Diario, el Libro Mayor y el de Inventario.

La práctica contable constituye un todo que enlaza los datos por medio de los libros ya mencionados.

Artículo 33. El Libro Diario y de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registro Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de la mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en primer folio de cada libro de los que este estuviere, fecha y firma por el Juez y su Secretario o por el Registro Mercantil. Se estampará en las demás en todas las hojas el Sello de la Oficina.

En los relacionados con los libros diarios y de inventarios pueden ser utilizados siempre estén utilizados por el tribunal o el juez ordinario de mayor categoría.

Artículo 34. En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien es el deudor en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre en este caso se conserven todos los documentos que permitan comprobar todas las operaciones.

Definición de Términos.

Libro de Contabilidad: Es aquel que se destina a registrar las operaciones de una empresa.

Libro Diario: Es aquel en que deben registrarse las operaciones de una empresa en el orden en que acontecen. Tales registros requieren de

la utilización de principios y procedimientos de contabilidad como lo son las partidas dobles, cuentas, asientos, etc.

Libro Mayor: Es aquel en que se registran operaciones de una empresa clasificadas de acuerdo a la cuenta que afecta. Así una hoja se destina, por ejemplo a Bancos y ahí se anotarán exclusivamente las operaciones que afecten a esa cuenta.

Libro Auxiliares: Son aquellos que optativamente, llevan las empresas para registrar en forma detallada las operaciones que han sido registradas en los libros principales.

Manual: Sirve de guía de todos los procedimientos del plan general para la elaboración de actividades dentro de una empresa.

Procedimientos: Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Procedimientos Contables: Son todas las actividades que realizan los empleados del departamento de contabilidad. Dichos procedimientos constituyen las actividades financieras de la empresa.

Procedimientos no Contables: Son aquellos que afectan la cifra del estado financiero, ya que no representan una variación y los procesos contables generalmente no se llevan a cabo.

CAPITULO III

Marco Metodológico

La metodología incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación de un tema.

De acuerdo a lo que afirma Hurtado (2000).Pág. . “La Metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos.”

Tipo de Investigación:

Este trabajo esta basado en una investigación de proyectos de aplicación o factibles, el cual según Fidias G. (1.999).Pág. .Esta orientado a proporcionar respuestas o solucionar problemas planteados en la realidad.

Diseño de la investigación:

El diseño de esta investigación fue de campo; en vista de que se pudo recopilar directamente la información detallada y exacta.

Según Arias F (1.999).Pág. .”El diseño de campo consiste en la recopilación de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable.”

Población y Muestra.

Población.

Fidias G. (1.999) Pág. Sostiene que la población o universo se refieren al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos y unidades.

Pérez, A (2.002),Pág. Plantea que “la población es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio, pertenecen a ala investigación y son la base fundamental para obtenerla información.”

Para este estudio la población es finita, pues esta constituida por una sala persona; en este caso la contadora de la empresa.

Muestra.

La muestra, como señala Sabino(1,997).Pág. “Es el conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto”

En la presente investigación no se tomo muestra debido a que la población es muy pequeña y se asume totalmente.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Arias, F (1.994). Pág. “Define las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como las distintas formas o maneras de obtener

información a través de las observaciones directas de encuestas o cuestionarios.”

De acuerdo a lo señalado anteriormente las técnicas utilizadas para el desarrollo del siguiente Trabajo Especial de Grado fueron las siguientes:

La Observación Directa:

Para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación directa, ya que las investigadoras pueden evidenciar y visualizar de cerca la problemática que acarrea al departamento de contabilidad, debido al hecho de la carencia de un manual de procedimientos contables.

Según Sabino, C (1.997), señala que: “La observación directa es aquella a través de la cual se puedan conocer los hechos y situaciones de la realidad social.”

La Entrevista no estructurada:

Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista no estructurada en la empresa Abraham's Buen Provecho C.A donde se llevó a cabo una conversación con preguntas abiertas y cerradas con la contadora de la empresa, esto con el fin de conocer y estudiar la información obtenida y poder canalizar y detectar todo lo referente a la necesidad que presenta la organización de un manual.

Según George H (2.003) “La entrevista no estructurada son preguntas abiertas y cerradas las cuales se responden dentro de una conversación, la persona interrogada da una respuesta, con sus propios términos, de un cuadro de referencia a la cuestión que se le ha formulado.”

CAPITULO IV

Análisis de los Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada a la contadora de la empresa se puede afirmar que tiene conocimiento sobre los llamados manuales de procedimientos contables, pero no son utilizados en la misma; debido a ello la empresa no tiene un control de sus operaciones. La contadora destaca que aplicando esta estrategia mejoraría el funcionamiento de la organización ya que de esta se puede controlar todo el registro de las entradas y salidas de efectivo que son efectuadas y se generan dentro de la compañía, por ende le permite manejar las funciones de los procedimientos administrativos con el fin de verificar lo que debe llevar cada operador que se dedique a ejercer la parte contable.

En tal sentido la administradora considera que la elaboración de un manual de procedimientos contables ayudara a mejorar los procedimientos administrativos dentro de la empresa.

Adicionalmente se pudo conocer que en la empresa Abraham's C.A Buen Provecho se utiliza el programa SAINT Contable y llevan de forma manual los libros reglamentarios como lo son el Libro Diario, Mayor, de Inventario, de Actas y de Compras y Ventas.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusión

Los Manuales son una herramienta muy efectiva para las organizaciones en estos se especifican los procedimientos, normas, políticas que deben regirse para realizar una actividad lo cual facilita su cumplimiento por lo que están plasmados y son más fáciles para captar. El éxito de un manual de procedimientos contables se puede medir, por así decirlo, por el grado de aceptación que los usuarios le asignen.

Todo proceso de obtención de información en las empresas debe estar soportado por un manual de procedimientos contables, el cual maneja una serie de variables complejas que ayudan a los gerentes a obtener información. Este proceso no es del todo fácil ya que llegar a un manual de procedimientos contables que soporte cualquier tipo de decisiones requiere de esfuerzo de muchas personas y horas interminables de trabajo.

Debido a este se determino que la empresa Abraham's C.A Buen Provecho conoce la función que cumple el manual de procedimientos contables y que no ha sido aplicado en dicha organización debido a que los gerentes no les han dado la importancia que tiene esta valiosa herramienta.

Los dueños Yanet y Alejandro Briñez están en disposición de implementar el Manual de Procedimientos Contables, ya que de esta manera pueden organizar todos los ingresos y egresos que obtiene la organización.

Además cabe destacar que a pesar de que en la empresa se lleva a cabo el sistema computarizado, es necesario que se mantenga registrada la información de manera manual. Al mantener un sistema contable se puede conocer el grado de liquidez de la compañía y la rentabilidad que esta pueda tener para determinado ejercicio contable midiendo el nivel de rentabilidad de

esta de acuerdo a los ingresos y egresos que se presenten los cuales son reflejados en los diversos libros contables de la empresa.

A su vez tal sistema permite agilizar los procedimientos y tener al día las informaciones de terceras empresas como el SENIAT y los Bancos. Teniendo presente esto las investigadoras buscan proporcionar una solución viable para la empresa al proponer un Manual de Procedimientos Contables.

CAPITULO VI

Presentación:

La siguiente propuesta esta realizada en base a un manual de procedimientos contables el cual tiene como finalidad proponer una solución a la empresa Abraham´s C.A Buen Provecho, en cuanto al manejo y control de los procesos contables que se llevan acabo dentro de la organización.

Objetivos de la Propuesta:

General:

-Presentar un Manual de Procedimientos a la Empresa Abraham´s C.A Buen Provecho.

Específicos:

-Establecer políticas y responsabilidades para un mejor funcionamiento de la organización.

-Presentar de forma organizada cuales procedimientos contables debe llevar la compañía.

-Mantener actualizados los procesos contables para un mejor control de las operaciones.

Justificación:

Este Manual es propuesto a la Empresa Abraham´s C.A Buen Provecho debido a que no cuenta con un apoyo de este tipo. Dicho manual generara a la organización facilidad para ejecutar sus operaciones financieras. El propósito del manual es servir como guía en el desarrollo efectivo de las operaciones contables de la empresa al mantener informado de cada una de sus funciones al personal que en ella laboran y así evaluar cada una de las tareas realizadas que se manifiestan dentro de contabilidad de la empresa en cada ejercicio económico (Contable).

Fundamentación:

Figueredo (2000), expresa que los procedimientos contables es aquel que contiene o que se refleja en cada uno de los métodos a seguir dentro de la empresa al momento de llevar a cabo cierta operación contable.

Toda empresa debe contar con un procedimiento contable que le facilite la realización de todas las operaciones contables.

El procedimiento contable permite recolectar información organizada del resultado de las operaciones contables de la empresa valiéndose de recursos como los libros contables; lo cual facilitara la toma de decisiones financieras.

Rojas E (2003), dice que los procedimientos contables son el conjunto de procedimientos y parámetros a seguir para llevar a cabo la contabilidad de la empresa.

Los procedimientos contables son normas que deben seguirse con el objetivo de mantener planeadas y controladas eficazmente las actividades financieras de la empresa en el periodo económico correspondiente.

Un procedimiento contable no es más que normas, pautas para controlar las operaciones y suministrar información financiera a través de la clasificación y cuantificación de la información contable de la empresa.



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 1/12

Asunto: **Contenido:**

- Introducción.
- Propuesta de la Estructura Organizacional.
- Reseña Histórica de la Organización.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos.
- Libros Contables: Libro Diarios {De Ventas y Compras}.
 - Libro Mayor.
 - Libro de Inventario.
- Estados Financieros.
- Responsabilidades del Encargado:
- Flujo grama.
- Obligaciones.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 2/12

Asunto: **Introducción.**

El Manual de Procedimientos Contables, es un documento que contiene todas aquellas normas y procedimientos referidos al desarrollo del trabajo contable de una organización, los cuales se encuentran especificados de manera clara para el manejo de sus funciones.

El presente manual contiene información de suma importancia sobre el conjunto de procesos contables que se realizan en la empresa Abraham's C.A; para ejecutar la contabilidad y actividades referentes a la misma.

El propósito del manual es servir de guía para el desarrollo de las operaciones contables de la compañía.

Elaborado por:

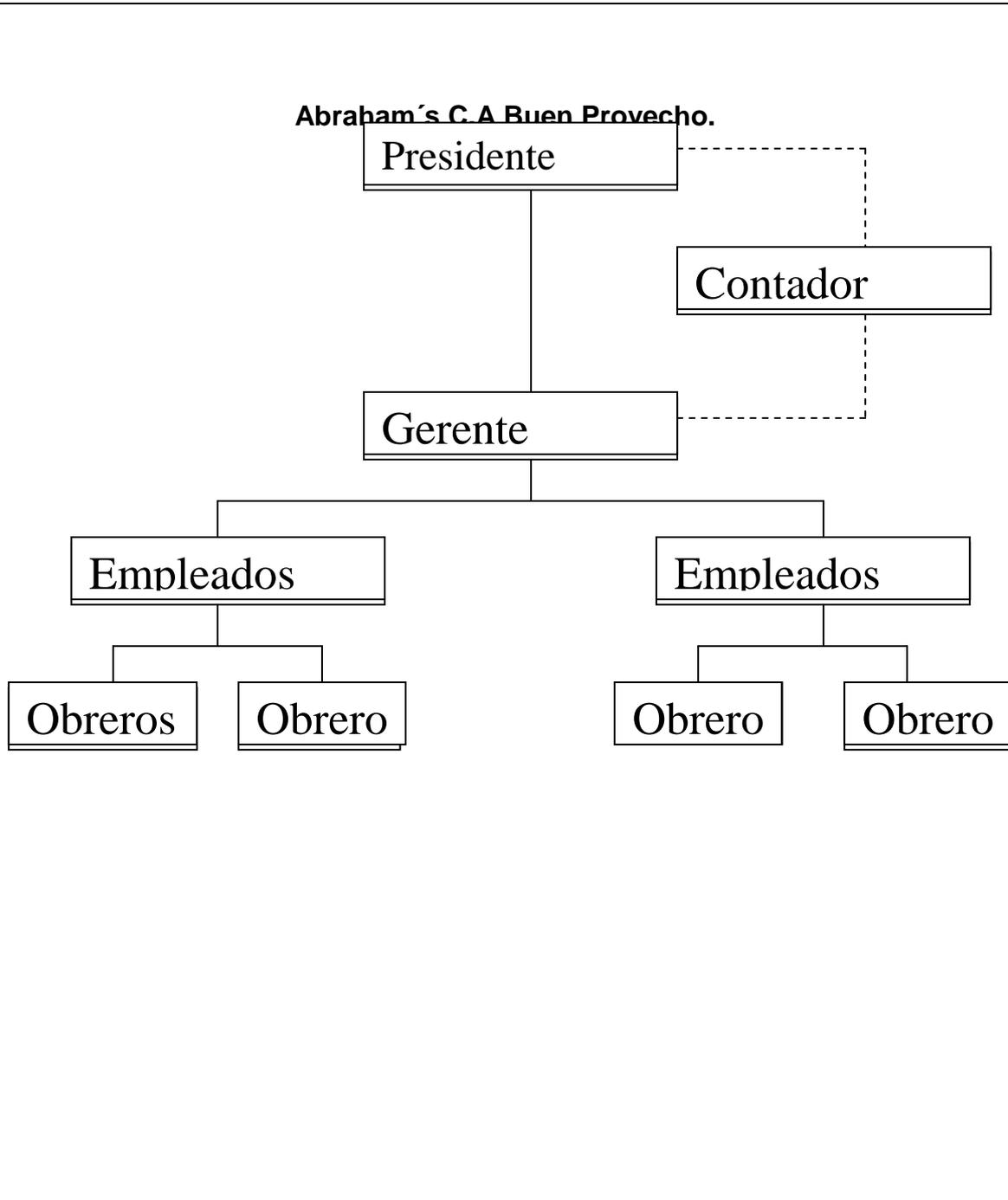
Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Asunto: **Propuesta de la Estructura Organizativa.**



Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 4/12

Asunto: **Reseña Histórica**

Abraham's C.A Buen Provecho; fue creada en el mes de Febrero del año 2004, la misma se dedica al comercio de comidas rápidas y sus derivados. Está ubicada en la ciudad de Boconó, Estado Trujillo, parte alta de la Avenida Jáuregui, sus dueños son Alejandro Briñez y Janeth Manzanilla.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 5/12

Asunto: **Misión, visión.**

Misión:

Ofrece un servicio de óptima calidad, fresca e higiene a través de la elaboración y distribución de comidas rápidas, siguiendo los más altos estándares de calidad y seguridad alimenticia.

Visión:

Ser la mejor fuente de soda del municipio, manteniendo expectativas de exposición en el mercado a través del manejo ordenado de productos alimenticios con la mejor calidad y a un buen precio.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 6/12

Asunto: **Objetivos de la Empresa.**

- Ofrecer servicios alimenticios de comidas rápidas, de excelente calidad y con atención de primera.
- Presentar un servicio de calidad, cumpliendo con las normas de higiene y seguridad ambiental.
- Realizar a cabalidad y de manera eficaz las actividades contables y administrativas necesarias.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 7/12

Asunto: **Libros Contables.**

Los Libros de Contabilidad son aquellos en los que se encuentran de manera definitiva las informaciones que aportan los formularios. Son libros donde se sientan las operaciones de la empresa con el fin de cumplir las obligaciones que impone la ley, a este respecto con el fin de lograr la información o los datos necesarios para conocer su situación y resultados mediante balances y estados demostrativos de ganancias y pérdidas.

- **Libro Diario:** Es aquel en el cual se registran cronológicamente las informaciones, son conocidos también como libros de entrada original.
- **Libro Diario de Ventas:** El denominado libro de Ventas IVA (o prestación de servicios), en el que se asientan en forma cronológica y correlativa todas las notas fiscales emitidas que dan lugar al débito fiscal.
- **Libro Diario de Compras:** Tiene por objetivo recoger y reflejar todos los hechos contables en forma cronológica, es decir, según las fechas que se produzcan las compras u otras operaciones.
- **Libro Mayor:** Es aquel que recoge las informaciones que previamente se anotan en el diario. Es conocido como libro de segundas entradas, es el libro oficial ya que sirve de fuente de información para conformar los estados financieros.
- **Libro de Inventarios:** Este contiene una relación detallada de las existencias finales listas para la venta valorada al costo.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.: 8/12

Asunto: **Libros Contables**

- **Libro de Actas:** Es un cuaderno con rayado horizontal y una línea vertical separando el margen, que habrá de estar encuadernado y presentado a la legislación, para inscribir los acuerdos tomados por las juntas generales.
- **Libro de Accionistas:** Su objetivo es inducir información sobre ingresos trimestrales, precio medio trimestral de las acciones, evolución de estas e información sobre el volumen de ventas de las mismas.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Asunto: **Estados Financieros.**

Los Estados Financieros son aquellos que presentan la situación de la empresa, estos resultan de la relación entre los rubros del activo que representan recursos líquidos de las deudas de la empresa a cancelar dentro de los mismos plazos de liquidación del activo. Entre estos estan:

- **Balance General:** Es aquel que presenta la situación de la empresa, es decir, sus recursos de operación así como sus deudas a corto y largo plazo.
- **Estado de Resultados:** Este explica si la empresa obtuvo algún tipo de beneficio o fracaso durante un periodo determinado.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.:10/12

Asunto: **Responsabilidades**

- Llevar un control diario de los Libros de Compra y Venta.
- Mantener solvencia con el SENIAT de acuerdo a los requerimientos exigidos para luego comunicarle a la empresa.
- Buscar los Libros de Contabilidad (Diario – Mayor) para pasar los asientos pendientes del mes.
- Estar pendiente del ejercicio económico 01-01-05 al 31-12-05 para su respectiva declaración.

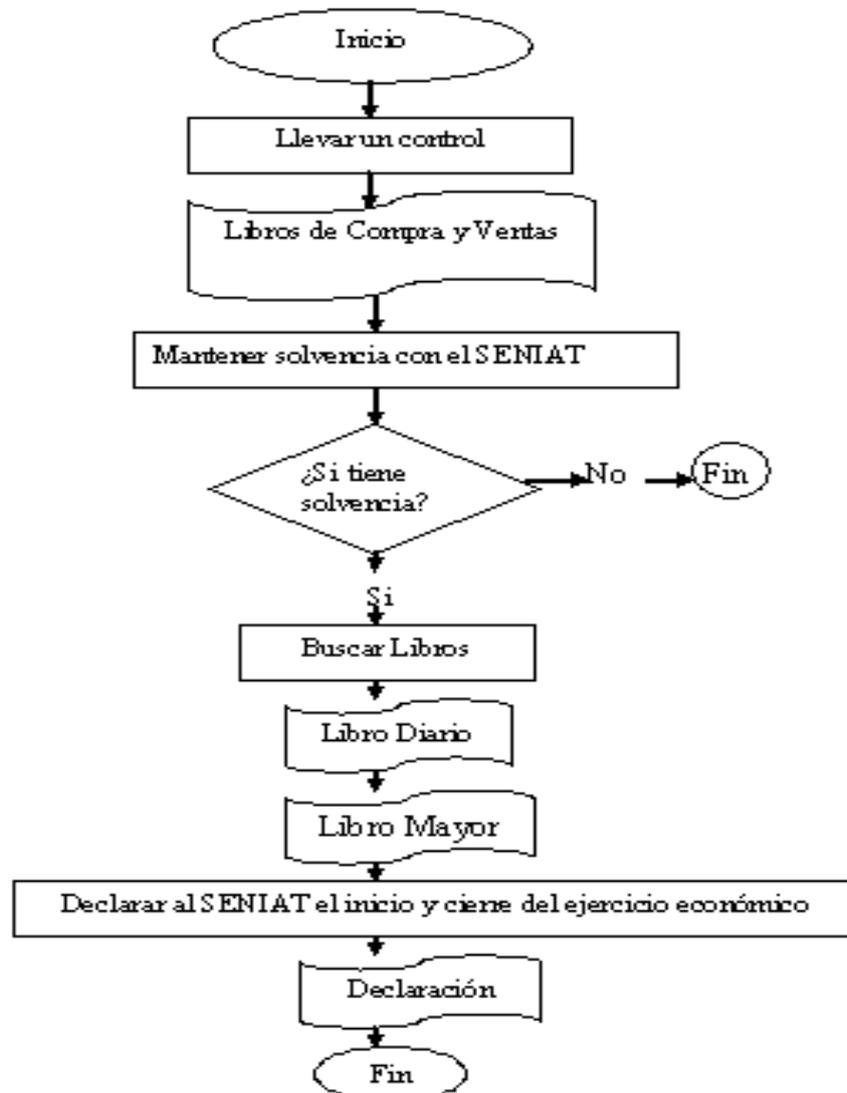
Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación

Asunto: **Flujo grama.**



Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación



Manual de Procedimientos Contables

Fecha:

Pág.:12/12

Asunto: **Obligaciones.**

- Todo Comerciante debe mantener un registro de operaciones mediante cualquier procedimiento técnico contable.
- La contabilidad debe ser llevada en idioma castellano por el sistema de partida doble, y comprenderá obligatoriamente el Libro Diario, Libro Mayor y el Libro Inventario, además de todos los Libros Auxiliares que estimare convenientes para mayor orden y claridad de sus operaciones.
- Los Libros y registros de contabilidad deberán llevarse en forma ordenada y ajustados a principios de contabilidad generalmente aceptados.
- El Libro Diario y de Inventario no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados en el Tribunal o Registro Mercantil.
- Todo comerciante debe llevar todos aquellos libros que crea conveniente para el mejor desenvolvimiento de su giro social y que por ello, reciben el nombre de libros auxiliares.

Elaborado por:

Aprobado por:

Autorizado por:

Fecha Modificación

**FUNDACIÓN LA SALLE DE CIENCIAS NATURALES
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
AGROPECUARIA DE BOCONO
IUTAB – EXTENSIÓN IUTEMAR**

A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales se relacionan con la Propuesta de un Manual de Procedimientos Contables a la Empresa Abraham's Buen Provecho. Se le agradece responder con honestidad.

1) ¿Conoces que es Procedimiento Contable?

2) ¿Crees que sea efectivo un procedimiento contable en esta empresa?

Si _____

No _____

Por

que _____

3) ¿Qué opinas sobre la implantación de un manual de procedimientos contables?

4) Al diseñar un manual de procedimientos contables en esta empresa, ¿crees que el funcionamiento de esta sea?

Eficiente _____

Deficiente _____

Igual _____

5) ¿Cree usted que un manual de procedimientos contables es una herramienta indispensable para cualquier organización?

Si _____

No _____

Explique _____

6) ¿Quiénes deben tener en cuenta el manual de procedimientos para el control de la empresa?

Presidente _____

Vicepresidente _____

Gerente _____

Administradores _____

Contadores _____

Otros _____

7) La implantación de este manual en tu empresa crees que te genere una rentabilidad

Alta _____

Estable _____

Baja _____

Optima _____

**FUNDACIÓN LA SALLE DE CIENCIAS NATURALES
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
AGROPECUARIA DE BOCONO
IUTAB – EXTENSIÓN IUTEMAR.**

AUTOR: TAMESAIG VALLADARES
Año: 2.005

**PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN LA EMPRESA Abraham's C.A BUEN
PROVECHO.**

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo especial de grado se proponer un manual de procedimientos contables para la empresa Abraham's C.A Buen Provecho, ya que la misma no cuenta con este manual lo que trae como consecuencia la lentitud y por ende la dificultad para el alcance tanto de las metas como de los objetivos propuestos por la empresa. El principal aporte de este manual, es que sirva de apoyo tanto para el departamento de contabilidad como para las personas que laboran en ellas, ya que con la implantación de este se permite el avance, rapidez, desarrollo y desenvolvimiento de la antes mencionada. El tipo de investigación que se utilizo para la realización de este trabajo es descriptiva, con un diseño de campo. La población es finita debido a que la entrevista fue realizada directamente a la contadora de la empresa. El manual fue elaborado con el fin de que dicha empresa sigan las normativas que nos ofrecen los manuales, de igual modo se expuso la fundamentación teórica que sirvió de apoyo a la realización del trabajo. Esto demuestra que a la investigación constituye un valioso recurso que actualmente no se cumple en la empresa. Una vez aportada toda esta reseña será entregada a la misma para que sea aprobada y ejecutada por la gerencia y demás miembros de esta empresa.

BIBLIOGRAFÍA.

Torres Joaquín (2000).
Barazarte y Berrios (2002).
Angulo y Fernández (2003).
Gómez y totua (2004).
Paterson Mathe (2002).
Contreras Manuel (2001).
George H (2.003).
Duhart Kizate (2000).
Continolo G. (2000).
Gómez (2004).
Perdomo T. (2002).
Sánchez M. (2002).
Josar C. (2002).
Baillie (2002).
Codigo de Comercio
Encarta (2003).
Pérez (2002).
Sabino (1997).
Figueredo y Torres
Geriafrico San José
Bentley, (2003).

ARIAS, Fidas G. Guía de Proyecto de Investigación. Editorial Episteme, Tercera Edición. 1999.

HERNÁNDEZ, Sampier. Metodología de la Investigación. Editorial Mac Graw Hill. Barcelona 2000

