

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Diseño manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos en Hotel y  
Restaurante la Mojarra Feliz, municipio de Barberena,  
departamento de Santa Rosa**

(Tesis de Licenciatura)

Jorge Alberto Álvarez Valenzuela

Jutiapa, mayo 2016

**Diseño manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos en Hotel y  
Restaurante la Mojarra Feliz, municipio de Barberena,  
departamento de Santa Rosa**  
(Tesis de Licenciatura)

Jorge Alberto Álvarez Valenzuela

Lic. Álvaro Pérez Enríquez (**Tutor**)

M. Sc. Bani Antonieta Oliveros Mencos (**Revisora**)

Jutiapa, mayo 2016

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vice rectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M. A. Ronaldo Antonio Girón**

Vice Decano

**M. A. Carlos Augusto Juárez Alvarez**

Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.011.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 18 DE MARZO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**


**Tutor:** Licenciado Álvaro Pérez Enríquez  
**Revisora:** Licenciada Bani Antonieta Oliveros Mencos  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Diseño manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos en Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, municipio de Barberena, departamento de Santa Rosa"

**Presentada por:** Jorge Alberto Álvarez Valenzuela

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Diseño Manual de procedimientos para el rubro de Caja y Bancos en Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, municipio de Barberena, Departamento de Santa Rosa", realizado por Jorge Alberto Álvarez Valenzuela carné No. 201501854, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de (80).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Lic. Álvaro Pérez Enriquez  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 16489  
Licenciado Álvaro Pérez Enriquez  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
Colegiado Activo No. 16489

Jutiapa, 06 de diciembre de 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisoría de la Tesis, del tema: Diseño manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos en Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, municipio de Barberena departamento de Santa Rosa realizado por Jorge Alberto Álvarez Valenzuela carné No. 201501854, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencias Profesionales.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MSc. Bani Antonieta Oliveros Mencos  
Administradora de Empresas  
Colegiado No. 9280

## **Dedicatoria**

- A DIOS:** Por darme sabiduría, paciencia y sobre todo salud para poder salir adelante y guiarme sobre el camino del éxito.
- A MIS PADRES:** Jesús Alvarez y Abad Florinda Valenzuela, por sus buenos consejos para que saliera adelante, y realizará unos de mis mayores sueños ser en la vida una persona de bien ante la sociedad.
- A MI NOVIA:** Tayna Aguilar por su amor, comprensión y apoyo que me brindó a lo largo de mi preparación profesional.
- A MIS HERMANOS:** Jessica Campos y Luis Campos, por el apoyo y motivación que me brindaron para seguir adelante y lograr mi sueño propuesto.
- A MIS AMIGOS:** Por el apoyo que me brindaron durante el proceso de estudio, en especial Lic. Abner Ralac, Lic. Martin Sian y Lic. Josué Pineda.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por abrirme las puertas de prestigiosa casa de estudios y culminar mi carrera profesional.

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Marco Conceptual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Valores	2
1.1.4 Estructura Organizacional	2
1.1.5 Organigrama	4
1.1.6 Aspectos legales y fiscales	5
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Pregunta de investigación	7
1.4 Justificación del problema	7
1.5 Objetivos de investigación	7
1.5.2 Objetivo general	7
1.5.3 Objetivos específicos	7
1.6 Alcances y Límites	8
1.6.2 Alcances	8
1.6.3 Límites	8
<b>Capítulo 2</b>	9
<b>Marco Teórico</b>	9
2.1 Empresa	9
2.1.2 Objetivos de la empresa	9
2.2 Caja	9
2.2.1 Caja	10
2.3 Caja chica	10
2.4 Bancos	11



2.4.1 Bancos	11
2.5 Caja y bancos	11
2.6 Arqueo de caja	12
2.7 Corte de caja	12
2.8 Conciliación	12
2.9 Conciliación bancaria	12
2.10 Ingresos	13
2.11 Control	13
2.12 Importancia del control	14
2.13 Control Interno	14
2.14 Manuales	15
2.15 Objetivos	15
2.16 Norma Internacional de Contabilidad No. 7 Flujo de efectivo	15
2.17 Inventarios	16
2.17.1 Principales métodos de valuación del inventario	16
2.17.2 Norma Internacional de Contabilidad No. 2 Inventarios	17
<b>Capítulo 3</b>	18
<b>Marco Metodológico</b>	18
3.1 Tipo de investigación	18
3.2 Sujetos de investigación	18
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	19
3.4 Programa de actividades	19
3.5 Cronograma de investigación	21
<b>Capítulo 4</b>	22
<b>Resultados de la Investigación</b>	22
4.1 Muestreo	22
4.2 Presentación y análisis de resultados	22
4.3 Discusión de Resultados	35
<b>Capítulo 5</b>	38
<b>Propuesta de Solución a la Problemática</b>	38

5.1 Propuesta de solución a la problemática	38
<b>Conclusiones</b>	45
<b>Referencias</b>	46
<b>Anexos</b>	48

## **Lista de figuras**

Figura 1 Estructura organizacional de la empresa

4

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Datos para la recolección de información en la empresa	25
Tabla 2 Guía de entrevista aplicada al contador general	26
Tabla 3 Guía de entrevista aplicada al encargado de caja	29
Tabla 4 Arqueo realizado en el rubro de caja y bancos	31
Tabla 5 Análisis comparativo de ingresos años 2014 y 2015	33
Tabla 6 Costo de implementación del manual de procedimientos	43

## **Lista Diagramas de flujo**

Diagrama de flujo 1 Proceso para la recepción de ingresos

44

## **Lista de Anexos**

Anexo 1 Cuestionario dirigido al Gerente General

Anexo 2 Cuestionario dirigido al Contador General

Anexo 3 Cuestionario dirigido al encargado de caja

## **Resumen**

El presente informe se realizó con el objetivo principal que se efectuó la implementación de un manual en el rubro de caja y bancos del Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, con el propósito que se logre establecer un flujo de operaciones adecuado y los controles necesarios que minimicen los riesgos para la empresa, con el fin que los ingresos sean operados en forma correcta, de manera que el propietario pueda obtener conocimiento de la importancia que tiene el rubro de caja y bancos.

Para la realización de la presente investigación se obtuvo información datos por medio de entrevistas, observación directa y cuestionarios, dirigidos a al Gerente General, al Contador General y al encargado de caja, de igual forma información de fuentes secundarias esto con el propósito de encontrar, en base a la teoría existente la necesidad de implementar una política adecuada al giro del negocio. Como resultado del informe de investigación, se determinaron algunos hallazgos, dentro de los cuales el mayor impacto y relevancia, se produce el departamento de caja, trabaja de forma empírica y no cuenta con procedimientos previamente establecidos de control interno para el manejo del efectivo.

Después de realizar el respectivo análisis, se realizó una propuesta de solución, cuyo objetivo principal es aportar una política que sea implementada por la entidad y se tenga una adecuada administración sobre el manejo del flujo de efectivo.

En el presente estudio participaron el gerente general de la empresa, el contador, y el encargado de caja. Analizando cada uno de los factores, para no dejar sin atender ninguno, en miras de eliminar el descontrol de cobro y forma de realizar los depósitos de los ingresos de efectivo, corrigiendo los errores que hasta este estudio se venían teniendo.

Dentro de las herramientas utilizadas, fueron los cuestionarios que se les pasaron en individual para determinar el manejo que cada uno tenía. Adicional se utilizó el método de observación. Otra herramienta utilizada fue el cuadro sorpresivo para demostrar la debilidad de controles.

La propuesta que se le presentó al Gerente General, es la aplicación de controles, implementación de cuadros, en los que podrá revisar en el momento que desee, los ingresos así como las salidas si en algún momento quiere cuadrar los movimientos diarios. Control y manejo de las cuentas de depósitos monetarios, fomentar los depósitos diarios para no correr riesgos de pérdidas de efectivo, así como la seguridad que los empleados los pensarán dos veces antes de tomar dinero de caja. Como resultado dará las ganancias que se han dejado de recibir.



## **Introducción**

En toda organización el rubro de caja y bancos constituye un catalizador de la organización es por eso que se llevó a cabo la investigación denominada diseño de un manual en el rubro de caja y bancos, en el Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, con el fin de dar a conocer la importancia que tiene dicho rubro y los beneficios que puede tener la empresa lograr que los procesos y las operaciones se optimicen.

La estructura del presente informe final da inicio con el capítulo uno el cual hace referencia a los aspectos generales de la empresa, estructura de los antecedentes, diseño del planteamiento del problema, la justificación y la pregunta de investigación que dio paso al diseño de los objetivos general y específicos, determinando también los alcances o aspectos que abarcó y las limitantes que se le presentaron al investigador durante el desarrollo del trabajo, todo esto sirvió de base para establecer el contexto y el escenario actual el cual se obtuvo mediante el FODA.

En el capítulo dos se da a conocer el marco teórico, esto para tener en cuenta las definiciones sobre el tema, dentro de las cuales podemos mencionar los conceptos de caja, caja y bancos, arqueos de caja, cortes de caja, caja chica, conciliaciones bancarias, Norma Internacional No.7 flujo de efectivo, los cuales ayudarán a soportar la investigación.

El capítulo tres contiene el tipo de investigación que se realizó, se establecieron los sujetos de estudios y las unidades de análisis que intervinieron, así mismo se presentan los instrumentos que se utilizaron durante el proceso de recolección de la información y las técnicas aplicadas, finalmente se presenta el cronograma de actividades el cual se cumplió a cabalidad y en el tiempo establecido.

En el capítulo número cuatro se da a conocer el resultado de la investigación, el desarrollo de las actividades que se realizaron en la empresa, se realizó discusión de resultados con los factores más importantes dentro del rubro de caja y bancos, para determinar cuáles son las causas, que afectan el aspecto financiero, económico, de auditoría y tributario fiscal, tal y como la metodología lo establece.

En el capítulo número cinco se hace la propuesta de solución, se da a conocer de un Diseño manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos con el fin de velar del control del efectivo que percibe la empresa, esto con la satisfacción que el Gerente General cumpla con los procedimientos establecidos para dicho rubro, y con ello poder salvaguardar los intereses de la empresa.

Al final para dar soporte a la investigación se da a conocer cada una de las conclusiones a las que se llegó, las cuales dan respuesta a los objetivos específicos, y por último las fuentes que se utilizaron para la realización del presente informe, con el cual se espera que cumpla con los requisitos requeridos pero especialmente con el objetivo propuesto.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

Restaurante La Mojarra Feliz constituida el 21 de octubre del año 2005 con capital propio, por Jorge Estuardo Cruz, ubicada en el kilómetro 53.5, Carretera a El Salvador, municipio de Barberena, Departamento de Santa Rosa, cuenta con una sucursal en el kilómetro 66.5, municipio de Cuilapa, Departamento de Santa Rosa.

Inicialmente fue Restaurante la Mojarra Feliz, surge la necesidad de trabajo y de la iniciativa de negocios de Jorge Estuardo Cruz Propietario actual de esta empresa con visión de crecimiento y expansión en Santa Rosa.

Con el apoyo de la Señora Evelia Santos madre de Jorge, se logró dar inicio hace ocho años al primer Restaurante la Mojarra Feliz, en el año 2010, se evaluó comprar un terreno y continuar con el crecimiento del negocio.

Derivado al éxito que ha logrado el restaurante en el año 2013, se logró la ampliación de Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, en donde los clientes que visitan el lugar pueden gozar de muy buenas atenciones en el hotel, disfrutar de diversiones para los niños, por ejemplo: piscinas, juegos recreativos y buen servicio recibido por los trabajadores del negocio.

Aparte de los guatemaltecos que visitan el lugar, la empresa atiende grupos de turistas que están muy contentos por la atención recibida, la empresa ofrece banquetes a domicilio y servicio para reuniones, celebraciones familiares, y eventos para empresas.

Durante el tiempo que lleva El Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz de existir, el menú ha crecido y ahora los clientes pueden elegir entre varios platillos, pero el preferido es la mojarra frita.

Actualmente está en proyecto abrir un nuevo restaurante en el municipio de Chiquimulilla, Departamento de Santa Rosa.

### 1.1.1 Misión

Satisfacer las necesidades gastronómicas de los clientes, al ofrecer alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de los clientes, ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de los colaboradores en grupo.

Tomando como estrategia principal el mejoramiento continuo de los estrictos estándares de higiene y buen servicio en un ambiente seguro, agradable y familiar a un precio justo.

### 1.1.2 Visión

Ser reconocido a nivel Regional, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a los clientes; posibilidades de desarrollo al personal, trato justo a los proveedores; transparencia y buenos manejos a las autoridades y colaboración en el desarrollo de la atracción turística de la región.

### 1.1.3 Valores

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Responsabilidad con los clientes
- Ética

### 1.1.4 Estructura Organizacional

La empresa cuenta con 15 empleados los cuales se detallan a continuación:

1. Gerente General.
2. Sub-gerente (cajera).
3. Contador General
4. Encargado del área del hotel.
5. Encargado de eventos.
6. Meseros y cocineros (cuatro meseros y cuatro cocineros).

7. Jardinero.
8. Guardia de seguridad.

### Funciones principales de las áreas sujetas a investigación:

- a) Gerente: es la persona responsable del correcto funcionamiento y coordinación de los establecimientos situados en los lugares correspondientes.
- b) Encargada de caja: es el máximo responsable de los ingresos, vela por el adecuado control de los ingresos y egresos de efectivo.
  - Dirige la gestión de compras y las relaciones con los proveedores.
  - Desarrolla la política comercial en la zona de influencia.
  - Realiza la gestión económica de todo el establecimiento.
- c) Contador General: la función principal es el Registro y control de las operaciones Contables, velar por la aplicación de los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las políticas establecidas en la institución, brinda al propietario los estados financieros en el momento oportuno con información razonable y confiable para la toma de decisiones.
- d) Encargado de área de hotel: como indica la denominación del puesto, lleva a cabo las funciones en la sala o comedor, en contacto con los clientes para asignar habitaciones.
- e) Encargado de eventos: lleva a cabo la preparación del salón y organizar los eventos solicitados por el cliente.
- f) Cocineros: desarrollan el trabajo en la zona de elaboración. No suele tener contacto directo con el cliente.
  - Se encargan de la preparación de los alimentos y las distintas ofertas del establecimiento.
  - Ayuda en la limpieza y mantenimiento de toda la maquinaria e instalaciones de la zona de trabajo.

- g) Meseros: se encargan de mantener limpia el área del Restaurante, del resto de mobiliario e instalaciones de la sala.
  - Sustituye todos los elementos necesarios para el servicio (servilletas, salsas, etc.).
  - Atiende las solicitudes de los clientes.
  
- h) Jardinero: es el encargado de la limpieza del restaurante, así como de mantener las áreas de recreación en buen estado. (Piscinas, juegos recreativos).
  
- i) Guardia de Seguridad: es el encargado de velar por la seguridad de la empresa.

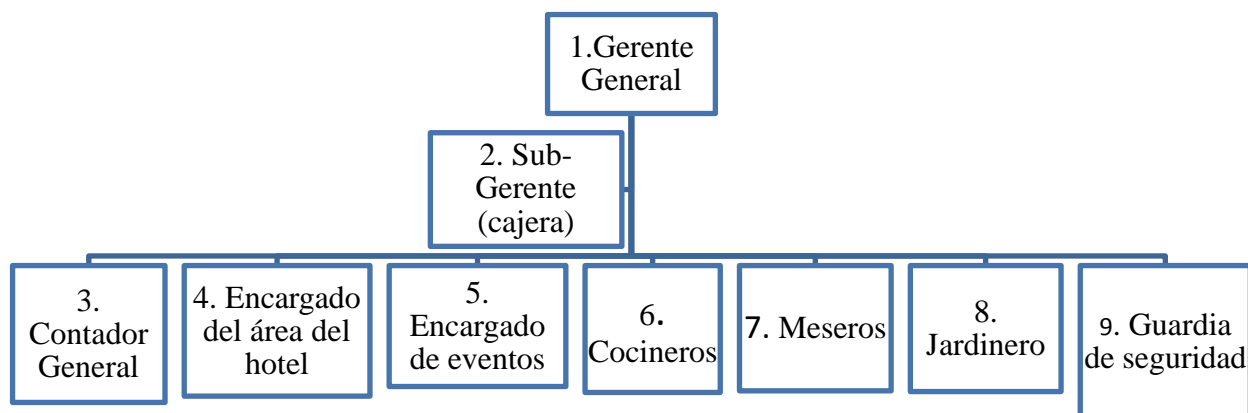
### 1.1.5 Organigrama

El presente organigrama contempla la estructura de los departamentos con que cuenta la empresa:

**Figura 1**

**Estructura organizacional de la empresa**

Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz



Fuente: elaboración propia

### 1.1.6 Aspectos legales y fiscales

Se refiere al conjunto de todas aquellas normas de aplicación general dictadas por los órganos del Poder Legislativo, así como aquellas dictadas por el Poder Ejecutivo en los casos que éste ejerce potestades legislativas, siendo éstas:

- Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala; regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, a todos los colaboradores se les elabora un contrato de trabajo.
- Código Tributario, Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y Decreto 19-2013 Reformas al Código Tributario; define a la entidad que le compete fiscalizar el pago correspondiente de impuestos, en el tiempo y valor correcto, sanciones y derechos a que se encuentra sujeta la empresa en caso de incumplir con las formalidades establecidas.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, Modificada por Artículos 14 al 42 Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria y sus reformas; Artículos 9 al 32 del Acuerdo Gubernativo 213-2013 ley de Actualización Tributaria; la empresa se encuentra inscrita bajo el Régimen sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, realizando pagos Trimestrales en base a cierres parciales según tasa impositiva del 25%. Sobre la Renta Imponible.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala. (Modificado por el Decreto 04-2012 Ley FAT II y 10-2012 ley de Actualización Tributaria); se encuentra inscrita bajo el régimen General, el pago se realiza según declaración mensual sobre la diferencia del IVA cobrado e IVA pagado, a una tasa impositiva del 12%.
- Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO). Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala; está inscrita bajo el Régimen de ISO acreditable a ISR realizando pagos trimestrales.

- Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Actualmente en Guatemala la recreación constituye una de las actividades que genera actividad económica, en este sentido Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, una empresa dedicada a prestar servicios de recreación, hospedaje y alimentación, entre otras cuestiones derivado a la posición geográfica, dado que se encuentra ubicada a la orilla de la carretera Interamericana, lo que facilita no solo la ubicación, también la accesibilidad, por lo que a nivel regional esta ciento por ciento identificada.

Esta al igual que otras empresas, conforme aumentan los servicios y operaciones, la gestión también se vuelve compleja en aspectos más sensibles como el control de dinero en efectivo que ingresa a diario por diferentes conceptos. Es este rubro en el cual la empresa afronta uno de los retos más importantes es por eso que se realizó un diagnóstico de identificación de situaciones actuales dentro de las cuales se observó que por no seguir un proceso de depósitos a diario de los ingresos, arqueos de caja, gastos innecesarios lo cual afectan los intereses económicos de la empresa.

Las causas por la cual no realizan los depósitos a diario es derivado que no existen procedimientos en el manejo de los ingresos de la empresa, es por ello que afectan las utilidades generadas por las diferentes actividades que se realizan, se corre el riesgo de pérdidas debido al descontrol, despidos por posibles robos de efectivo y esto podría generar problemas complejos como la quiebra del restaurante. Por eso se hace necesario llevar a cabo una investigación en la empresa para identificar los problemas, analizarlos y con base a criterios de auditor, plantear alternativas de solución que optimicen la administración del efectivo de caja y bancos.



### **1.3 Pregunta de investigación**

¿Qué beneficio obtendría Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz con un manual de procedimientos para el control de los rubros de Caja y Bancos que permitan el control y manejo de una forma ordenada los recursos financieros?

### **1.4 Justificación del problema**

Derivado del descontrol de efectivo es el mal de toda empresa que crece con mal funcionamiento es importante implementar un Diseño manual de procedimientos y controles, para poder contrarrestar la fuga de efectivo a todo nivel, sin permitir que personas mal intencionadas tomen de ese efectivo, generándole pérdidas a la empresa lo que se pretende con este proyecto de investigación es proporcionar a la administración de la empresa herramientas, que le ayuden a mejorar y fortalecer el control interno, determinar los puntos débiles y buscar una solución a la problemática, en base a ello crear el manual de procedimientos que sirva de guía a la empresa.

### **1.5 Objetivos de investigación**

#### **1.5.1 Objetivo general**

- Diseñar un manual de procedimientos que permita el manejo de los fondos de caja, de una forma ordenada, para Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz.

#### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diseñar procedimientos que permitan llevar el control interno adecuado de los ingresos que percibe la empresa por el bien o servicio prestado.
- Determinar si los fondos y depósitos que se presentan dentro del rubro de efectivo, caja y bancos cumplen las condiciones básicas de disponibilidad.
- Mostrar al propietario de la empresa los ingresos diarios obtenidos de las ventas y servicios prestados. (determinar ganancias)
- Verificar si se conservan en la caja fuerte los ingresos del día, hasta el depósito en bancos.

- Diseñar procedimientos que optimicen el resguardo del efectivo.

## **1.6 Alcances y Límites**

### **1.6.1 Alcances**

- a) El manual de procedimientos alcanzara, a cajero, contador general, y gerente general para la aplicación. Con la implementación de los controles, dará información al contador y al gerente general, respaldo al departamento de caja, de la efectividad del trabajo realizado.
- b) En la ejecución de las actividades y mediante las pruebas realizadas se determinará que carecen de un sistema de facturación que proporcione al propietario información diaria y confiable de las ventas que realiza.

### **1.6.2 Límites**

No se presentaron limitantes por parte de la gerencia para la elaboración del informe, derivado que el dueño de la empresa ha brindado la información necesaria.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Empresa**

“Es una organización social por ser una asociación de personas que utiliza una gran variedad de recursos para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (Ruiz Alfredo, 2010, p. 237)

##### **2.1.2 Objetivos de la empresa**

- “El fin inmediato es la producción de bienes y servicios para un mercado. En efecto, no hay ninguna empresa que no se establezca para lograr este fin directo, independientemente de los fines que pretenda llenar con la producción” (Ruiz Alfredo, 2010, p. 237)
- “Los fines mediatos supone analizar que se busca con esa producción de bienes y servicios, es decir la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general” (Ruiz Alfredo, 2010, p. 237)

#### **2.2 Caja**

“El resumen de caja se hace en forma análoga según el movimiento del mes, iniciándolo con el saldo de apertura. Posteriormente se anotarán por una sola vez cada una de las cuentas que figuran en el debe y el haber, y se determina registrando el nuevo saldo o saldo actual. El registro de caja podrá ser de una quincena, un mes, o un día.” Rodas Myrna, 2006, p. 25)

### 2.2.1 Caja

Para Ruiz Alfredo, (2010). Comprende el efectivo existente en la caja. Como cuenta, se utiliza para registrar las entradas y salidas de dinero de la caja del comerciante. Se carga o acredita cuando entra dinero a la empresa por cualquier motivo ya sea en efectivo o con cheque (Por ejemplo: caja a ventas); y se abona o debita cuando egresa o sale dinero de la empresa, también por cualquier motivo (Por ejemplo: compras a caja).

También se puede abonar como consecuencia de un ajuste, y al final de cada período Contable con las partidas de liquidación y cierre.

Es cuenta de activo, el saldo es deudor y representa la existencia en efectivo a un momento determinado. Se registra en el Balance General o Balance de Situación General, en el activo corriente.

### 2.3 Caja chica

Para Ruiz Alfredo (2010), en las empresas medianas y grandes se acostumbra mantener un fondo especial para gastos menores de la empresa (compra de escobas, trapeadores, desinfectantes, bombillas, etc.), se carga cuando se entrega el fondo (Caja Chica a Caja). La cuenta Caja Chica se puede operar de dos formas: la primera es que al devolverle el total de lo gastado en el mes, se hace una partida cargando las cuentas que correspondan por los desembolsos efectuados y abonando caja (por ejemplo: Gastos Generales a Caja); de esta forma cada vez que se utilice dinero de caja chica para algún gasto, no se contabiliza en el momento, sino hasta que se haga el reintegro del efectivo.

La segunda forma es que cada vez que caja chica realice algún desembolso o bien a fin de mes, se haga una partida, cargando la cuenta o cuentas que correspondan por los desembolsos efectuados y abonando caja chica (por ejemplo: Gastos Generales a Caja Chica); y luego al hacerse el reintegro se debita caja chica con crédito a caja; es decir, una partida igual a la que se hizo cuando se formó el fondo.

También se puede abonar como consecuencia de un ajuste, y al final de cada período Contable con las partidas de liquidación y cierre. Es cuenta de activo, el saldo es deudor y representa el fondo que se le ha asignado para el uso. Se registra en el Balance General o Balance de Situación General en el Activo Corriente. Sinónimos: Fondo Fijo, Fondo Rotativo, Fondo Rotatorio.

## **2.4 Bancos**

Para Ruiz Alfredo, (2010). Son entidades debidamente autorizadas por el Estado para que puedan, dentro del territorio de la República, recibir dinero en calidad de depósitos, el cual unido a recursos propios, puedan concederlo en calidad de préstamos, descuentos y, en general utilizarlo para todo tipo de operaciones bancarias.

La actividad de los bancos se basa en el uso de posesión del dinero que reciben de depósitos, por lo cual han sido definidos como comerciantes del dinero. Dentro de la amplia actividad de los bancos existen distintas clasificaciones que atienden al origen privado o público, a la especialidad comercial e hipotecaria, o al ámbito de negocios: local, regional y nacional.

El control de los bancos en cuanto a las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias corresponde al Banco de Guatemala.

### **2.4.1 Bancos**

“Son instituciones formadas como sociedades anónimas, cuya función primordial es la de servir de intermediarios en operaciones de crédito. En otras palabras estas instituciones sirven de intermediarios entre deudores y acreedores, entre el capital y el trabajo” (Molina Ernesto, 2004, p. 21)

## **2.5 Caja y bancos**

“Representa el dinero en efectivo y el valor de los depósitos a favor del negocio, hechos en distintas instituciones bancarias, manejándose en estas la mayor parte de la tesorería” (Perdomo Mario, 2010, p. 10)

## **2.6 Arqueo de caja**

“Es el acto de contar físicamente el dinero en efectivo, cheques, giros y otro documentos existentes en la caja” (Perdomo Mario, 2010, p. 10)

## **2.7 Corte de caja**

Para Ruiz Alfredo, (2010). “Acto de interrumpir la actividad de la caja. El informe de un corte de caja debe contener: el saldo inicial, las entradas y salidas de dinero y el saldo final.

Este último debe coincidir con el efectivo existente. El corte de caja generalmente se hace por períodos cortos, que pueden ser de un día y hasta de una semana”

## **2.8 Conciliación**

“Acto por medio del cual queda justificada la diferencia que existía entre dos cuentas o importes relacionados intrínsecamente” (Ruiz Alfredo, 2010, p. 136)

## **2.9 Conciliación bancaria**

Para Ruiz Alfredo, (2010). Es el conjunto de operaciones para hacer que coincidan el saldo que el Banco reporta en el estado de cuenta mensual con el saldo que tiene el comerciante según los registros contables.

Para elaborar una conciliación bancaria, es necesario considerar: los depósitos que se efectuaron el último día del mes anterior y que no aparecen registrados en el estado de cuenta del banco o bien depósitos que se envían al banco por correo y que generalmente dicha institución los recibe dos o tres días después y aparecen anotados en los registro del banco en fechas posteriores el registro de los libros del depositante (depósitos en tránsito).

Los cheques que se emitieron y que no han sido cobrados por los tenedores o beneficiarios (cheques en circulación); los cargos que el banco hace por intereses, comisiones o por otro servicio prestado (notas de débito); los abonos que el banco hace por préstamos, descuentos de documentos, servicios (notas de crédito); los cheques que ya tienen más de 6 meses de haber sido emitidos y no han sido cobrados (cheques prescritos o caducados); los cheques que aparecen junto con el estado de cuenta del banco y que pertenecen a otro depositante, pero que vienen disminuyendo nuestro saldo (cheques ajenos); los errores que puedan existir entre el valor en que se registró un cheque en la empresa y el valor en que lo pagó el banco.

## **2.10 Ingresos**

Para Ruiz Alfredo, (2010). Entradas de dinero que percibe una empresa, afectando o no los resultados de la misma. Es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el período, sugeridos en el curso de las actividades ordinarias de una empresa, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

## **2.11 Control**

Para Benavides Raymundo, (2004). El control puede definirse como el proceso de monitorear las actividades con el fin de asegurarse que se realicen de acuerdo a lo planificado y/o corregir todas las desviaciones significativas. Todos los gerentes deberán participar en la función de control, aunque las unidades se estén desempeñando de acuerdo con lo planificado.

En realidad, los gerentes no pueden saber si las unidades tienen un buen rendimiento sin evaluar primero que actividades se han realizado y sin comparar el rendimiento obtenido con el estándar deseado.

Un sistema de control eficaz garantiza que las actividades se lleven a cabo en formas conducentes al logro de las metas de la organización.

El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es hasta que el punto resulta útil para facilitar el logro de las metas. Cuanto más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de la organización, tanto mejor será un sistema de control.

## **2.12 Importancia del control**

Para Menéndez Ramiro, (2008). Aun cuando la planificación se pueda llevar a cabo, se logre crear una estructura organizacional que facilite eficazmente el logro de los objetivos y los empleados sean bien dirigidos y motivados, no se tendrá la seguridad de que las actividades vallan a desarrollarse según lo planificado ni de que las metas que persiguen los gerentes vallan a ser alcanzadas en realidad. Por lo tanto el control es importante porque constituye el eslabón final de la cadena funcional de las actividades administrativas.

Es el único medio por el cual los gerentes pueden saber si las metas de la organización han sido alcanzadas o no y las causas de una u otra situación. No obstante, el valor específico de la función de control reside en la relación con las actividades de planificación y delegación.

En cuanto a la planificación, los objetivos hacen que los gerentes avancen en una dirección específica, sin embargo, el simple hecho de declarar objetivos o lograr que estos sean aceptados por los subordinados no es una garantía de que se hayan realizado las acciones necesarias para alcanzar tales objetivos.

El gerente eficaz tiene que realizar un seguimiento para asegurarse de que las personas lleven a cabo en verdad lo que se supone debería hacer y que los objetivos sean alcanzados efectivamente.

## **2.13 Control Interno**

Para Benavides Raymundo, (2004). Comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de los activos, la obtención de información financiera correcta y segura, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la Gerencia.



## **2.14 Manuales**

Para Ruiz Alfredo, (2010). Muchas empresas han diseñado manuales provechosos que reúnen las políticas, procedimientos, declaraciones de objetivos y documentos afines de una organización.

Estos manuales pueden proporcionar una codificación excelente de lo que representa una organización. Pueden aportar las guías necesarias para tratar las diversas situaciones no emocionalmente y sin recurrir altas figuras de autoridad. Además, las memorias son frágiles, las instalaciones dispersas y surgen innumerables situaciones en las organizaciones modernas que exigen referirse a las políticas de la empresa (todas las cuales intentan tener unos manuales útiles).

En este sentido, el manual tiene carácter neutro e impersonal (si los contenidos han sido bien meditados, son oportunos y permiten acciones imaginativas para los casos inesperados o fortuitos). Los manuales bien pensados y puntuales constituyen un material excelente para cuestiones que van desde la orientación de los nuevos empleados hasta la resolución de divergencias de opinión entre los directivos.

## **2.15 Objetivos**

Los objetivos deben ser definidos a nivel estratégico en cualquier compañía, ya que serán estos los que dictarán como la compañía debe comportarse, que debe hacer y hacia donde debe ir. Para esto debe establecer una base para las operaciones, reportes y objetivos de cumplimiento. (Besley Scott/Brigham Eugene, 2011, p. 40)

## **2.16 Norma Internacional de Contabilidad No. 7 Flujo de efectivo**

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes de efectivo, como las necesidades que ésta tiene de utilizar dichos flujos de efectivo.

Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene de generar efectivo y equivalentes de efectivo, como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de la aparición.

El objetivo de esta Norma es requerir el suministro de información sobre los cambios históricos en el efectivo y equivalentes de efectivo de una entidad, mediante un estado de flujo de efectivo en el que los flujos de fondos del período se clasifiquen según que procedan de actividades de operación, inversión o de financiación.

## **2.17 Inventarios**

Perdomo, Mario (2010) es el detalle de valores y bienes que forman el patrimonio de un comerciante, un inventario por lo tanto consta de activo, pasivo y capital líquido. Puede darse el caso, algunas veces de que solo conste de activo y capital líquido cuando esto sucede el capital líquido será igual a la suma del activo.

### **2.17.1 Principales métodos de valuación del inventario**

Perdomo, Mario (2005) las empresas deben seleccionar un método de valuación que más se adecúe a las características y aplicarlos en forma consistente. Los principales métodos de valuación son:

- a) Método primero en entrar primero en salir (PEPS): como su nombre lo indica, consiste en aplicar los materiales utilizados a los precios de las primeras entradas hasta agotar la existencia de ese precio para continuar con las siguientes entradas, para que la materia prima permanezca valorizada al precio con que ingresa.
- b) Método último en entrar primero en salir (UEPS): se utiliza para valorizar los consumos de materias primas a los precios de las últimas adquisiciones hasta agotar la cantidad comprada siguiendo con la anterior, y se repite sucesivamente.
- c) Métodos promedios continuos: consiste en obtener de cada entrada de materia prima el precio promedio para valorizar las salidas de almacén.

- d) Método promedios periódicos: se aplica a periodos determinados que pueden ser: semanal, quincenal o mensual.
- e) Método precio fijo estándar: se aplica cuando las fluctuaciones de los precios son mínimos. Consiste en establecer un precio que coincida con dichas fluctuaciones y se aplica en forma constante en la valorización de las salidas del almacén de materia prima.

### 2.17.2 Norma Internacional de Contabilidad No. 2 Inventarios

a) Existencias: las existencias son activos que la empresa posee para ser vendidos en el curso normal. El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias en las empresas, la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, incluyendo también cualquier otro deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable.

b) Valoración de las existencias: las existencias se valorarán al menor de: el costo o el valor neto realizable. El costo de las existencias puede no ser recuperable si están dañadas parcial o totalmente, o si los precios del mercado han bajado.

El rebajar el saldo de existencias, hasta que el costo sea igual al valor neto realizable es coherente por que los activos no se valoran en libros por encima de los importes que se espera obtener por medio de la venta o uso.

c) Costo de las existencias: comprende todos los costos derivados de la adquisición y transformación de las mercaderías existentes propiedad de la empresa, así como otros costos en lo que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actual. NIC 2. (2005, 1 de enero) Normas Internacionales de Contabilidad no. 2 (NIC 2) Existencias. Disponible en: [www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf](http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf)

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

- Investigación documental, porque se tuvo acceso a los Estados Financieros, otros documentos que la empresa proporcionó con el fin de analizarlos y obtener variaciones objeto de análisis.
- Investigación descriptiva. En esta se procedió a realizar un estudio en diversos aspectos para comprenderlo, a fin de obtener un panorama amplio del problema, la forma en que funciona la empresa, para conocer las debilidades existentes con el fin de estructurar un manual de procedimientos para determinar las causas que afectan el rubro de caja y bancos.
- Investigación exploratoria para analizar la información que se encuentra documentada para soportar el plan de trabajo, derivado de la necesaria explicación que habrá que hacer de las mejores prácticas obtenidas en el área correspondiente.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación, la información necesaria fue proporcionada por Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, se entrevistará a tres empleados involucrados en las diferentes actividades del negocio en donde se detectarán las deficiencias en el diagnóstico integral, documentación importante que servirá para analizar las debilidades en el rubro de caja y bancos, para la investigación, todo esto se logrará con el apoyo de:

- Gerente General
- Contador General
- Encargado de caja

### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Los instrumentos utilizados para recopilar información sobre la realidad de la entidad son:

#### **Cuestionarios**

Instrumento 1: dirigido al Gerente General de la empresa, el cual consta de 15 preguntas directas sobre datos generales de la empresa, para poder conocer los antecedentes.

Instrumento 2: dirigido al contador de la empresa el cual consta de 18 preguntas directas en relación a los procedimientos contables que se aplican en la empresa, con el fin de cubrir todos los aspectos a examinar y de esa manera conocer la forma en que se realizan.

Instrumento 3: será dirigido al encargado de caja como propuesta, el cual consta de 12 preguntas directas con el fi

n de obtener información que permita establecer las deficiencias en el manejo del rubro de Caja y Bancos.

### **3.4 Programa de actividades**

1. Se buscó la empresa para realizar la investigación.
2. Se habló con el propietario de la empresa para solicitar permiso para realizar el proyecto de investigación.
3. Se realizó el acercamiento para realizar la primera visita a la empresa.
4. Se realizó entrevista con el propietario de la empresa.
5. Se trasladó el primer cuestionario al propietario para conocer los antecedentes de la empresa.
6. Se trasladó el segundo cuestionario al contador general para conocer el sistema contable que manejan en la empresa.
7. Se realizó el capítulo I, y se envió para revisión.
8. Se hicieron las correcciones correspondientes del Capítulo I.
9. Se tuvo la primera visita con el tutor para darle a conocer el tema de investigación.

10. Se realizó el Capítulo II, y se envió para revisión.
11. Se hicieron las correcciones correspondientes del Capítulo II.
12. Se realizó el Capítulo III, y se envió para revisión.
13. Se hicieron las correcciones correspondientes del Capítulo III.
14. Realización del Capítulo IV.
15. Entrega del Informe del Proyecto de Investigación.
16. Correcciones al borrador del informe.
17. Muestreo.
18. Recopilación y análisis de datos.
19. Discusión de resultados.
20. Propuesta de solución a la problemática.
21. Conclusiones.
22. Recomendaciones.
23. Entrega del informe final.

### 3.5 Cronograma de investigación

Actividades		2015																														
		Marzo				Abril				Mayo					Junio				Julio				Agosto					Octubre				
Mes		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
Semana		7	13	20	26	4	11	18	24	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	3	10	17	24	31
No.	Día																															
1	Solicitud de Permiso para realizar el informe																															
2	Respuesta de autorización por parte de la empresa																															
3	Acercamiento con la entidad																															
4	Entrevista con el propietario de la empresa																															
5	Cuestionario I al propietario de la empresa																															
6	Cuestionario II al contador de la empresa																															
7	Entrega del capítulo I																															
8	Correcciones del capítulo I																															
9	Reunión con tutor para presentación																															
10	Elaboración del capítulo II																															
11	Correcciones del capítulo II																															
12	Elaboración del capítulo III																															
13	Correcciones del capítulo III																															
14	Elaboración del capítulo IV																															
15	Entrega del Informe del Proyecto de Investigación																															
16	Correcciones al borrador del informe.																															
17	Muestreo																															
18	Recopilación y Análisis de datos																															
19	Discusión de resultados																															
20	Propuesta de solución a la problemática																															
21	Conclusiones																															
22	Recomendaciones																															
23	Entrega del Informe Final																															

Fuente: elaboración propia.

Las actividades mencionadas en el cronograma se cumplieron conforme las etapas programadas en el tiempo establecido.

## Capítulo 4

### Resultados de la Investigación

#### 4.1 Muestreo

Derivado que se realizó caso empresa, y no línea de investigación, no hubo necesidad de realizar muestreo.

#### 4.2 Presentación y análisis de resultados

##### Análisis FODA

Por medio del presente instrumento se logró determinar las diferentes problemáticas por las que pasa el Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, cuales son las de mayor importancia que se darán a conocer al propietario del negocio con el fin de buscar soluciones, con el propósito de mejorar los controles en el rubro de caja, y poder evaluar los procedimientos utilizados en relación a los ingresos y egresos obtenidos por las actividades que desarrolla la entidad.

Derivado al análisis FODA, se presenta el siguiente análisis:

##### Fortalezas

- Cuenta con personal altamente capacitado.
- Las ventas han incrementado durante el último año.
- Cuenta con capital para invertir en nuevos proyectos.
- Posee el mobiliario en buen estado para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Está ubicado en un lugar accesible para los clientes.
- Posee una cartera de clientes muy alta.
- Los clientes están satisfechos por los servicios recibidos.



Analizando el FODA, dentro de las fortalezas que maneja la empresa se pueden mencionar que cuenta con personal capacitado, además cuenta con un lugar accesible para brindarle servicio a los clientes, estas fortalezas a mejorar los ingresos y que son reconocidos en el área.

## Oportunidades

- Prestigio en el mercado.
- Crear nuevos restaurantes.
- Aumentar los ingresos.

Dentro de las oportunidades con que cuenta la empresa se da a conocer como el de mayor importancia el de crear nuevos restaurantes, derivado que el propietario, el día de la entrevista da a conocer que dentro de los objetivos importantes que tiene a corto plazo es la creación de un nuevo restaurante, que estará ubicado en el municipio de Chiquimulilla, Departamento de Santa Rosa, con el fin de aumentar la cartera de clientes, y lograr mejorar los ingresos.

## Debilidades

- Los ingresos no se depositan a diario.
- No llevan control de inventarios.
- No cuenta con libros contables objeto de fiscalización por parte de la Administración Tributaria.
- Poner en riesgo los la situación de la Empresa por el mal manejo del efectivo utilizado en el rubro de caja y bancos.

Las debilidades que muestra la empresa de mayor riesgo e importancia se puede mencionar, que el sistema que utilizan de cobro, no registra los ingresos a diario, para cuadrar con mayor exactitud, esto genera descontrol con el efectivo que ingresa a diario, y los depósitos que realizan.

## Amenazas

- Poner en riesgo los intereses económicos de la empresa, por el mal funcionamiento de la caja principal.
- El encargado de caja no desarrolla solo esa función. (Pérdida de clientes por la mala atención. Por lo que se atrasan en los cobros.
- Varias personas tienen acceso a caja. (fugas del efectivo).
- Sistema no computarizado de cobro. (desperdicio de facturas en papel, ingresos no facturados).

Las amenazas que podrían generar riesgo en la empresa en rubro de caja derivado que el encargado de caja comentó que adicional a las funciones de caja, tiene asignado apoyar en eventos de atención de clientes, motivo por el que no atiende la función principal. En el proceso de caja, también notamos que la familia del propietario intervienen en el cobro de servicios.

## Hallazgos

Realizado el trabajo de campo en el Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz se logró determinar lo siguiente:

- El contador general presta los servicios de forma externa.
- El contador determinó que algunos documentos se extravían.
- Se observó el desperdicio de facturas.
- Gastos que se pagan en efectivo, no queda registro bancario.
- No realiza los depósitos diarios, producto de las ventas y/o prestación de servicios.
- No cuentan con un control adecuado para el manejo de efectivo, tanto el que ingresa como el que sale.

**Tabla 1**

**Dirigido al Gerente de la empresa**

**Fuentes y datos para la recolección de información en la empresa Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz**

<b>Fuentes</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Técnicas</b>
Primarias: Gerente de la Empresa.	De campo	Observación, entrevistas, cuestionarios.
Secundarias: Información recopilada de los controles de ingresos a caja de la empresa Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz. Identificación de las características del problema encontrado en el área de caja y bancos.	Documental  Descriptiva	Análisis documental.  Análisis crítico.

Fuente: elaboración propia.

Se pudo determinar que el Gerente está enfocado en brindar un buen servicio de alimentación de acuerdo a la misión y visión de la empresa, por lo que implementó el servicio de hotelería, dentro de las funciones se determinó que cuenta con algunas debilidades porque se le marca el liderazgo autocrático, derivado que no delega algunas funciones, cargándose algunas actividades diarias. El Gerente es una persona muy activa y está demostrado por la variedad de innovaciones que le ha dado a la empresa, demuestran la aceptación y rendimiento. Es importante mencionar que el crecimiento en el poco tiempo de creación, se ve marcado en el porcentaje de la participación con la competencia en la localidad, por estar ubicado sobre la ruta, por lo cual extiende las utilidades y aumenta en operaciones diarias.

**Tabla 2**

**Resultados del instrumento No. 2 aplicado al Contador General**

No	Pregunta	Si	No	Respuesta	Observaciones
1	¿Se llevan registros de inventarios adecuadamente valorizados?		X		No existe control sobre las entradas y salidas de los inventarios.
2	¿Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar el análisis de pérdidas y manejo de los mismos?		X		Derivado a la falta de tiempo, debido a que el contador presta los servicios de forma externa.
3	¿Son conciliados los resultados de los inventarios físicos contra los registros de contabilidad?	X			Existe un sistema para inventarios pero no se utiliza.
4	¿Existe control sobre el máximo y mínimo de existencias en inventarios?		X		No, porque el propietario de forma empírica lleva el propio control, el cual afecta el rubro de caja.
5	¿Cuál es el tiempo en que se realizó la última auditoría?			Hace 5 años	
6	¿Considera que el régimen en que se encuentra inscrito es el adecuado?	X		R/: Si, le trae mayores beneficios al propietario en el pago de impuestos.	

7	¿Considera que el sistema de facturación podría mejorar?	X		R/: Si, por medio del sistema de facturación electrónico, derivado que ayudaría al control de ingresos diarios.	
8	¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y documentos?		X		Por falta de control de ingresos y egresos que se realizan a diario.
9	¿Los ingresos obtenidos diariamente son ingresados a caja?		X		Por falta de un diseño manual de procedimientos que indique la forma de realizar los depósitos.
10	¿Realizan algún tipo de confirmación de deuda con los clientes?	X		Se realizan por medio de llamadas telefónicas.	
11	¿Se llevan registros detallados de los documentos por cobrar?	X		Se realizan por medio del contador en los registros contables.	
12	¿Se cotejan periódicamente los documentos por cobrar?	X		Se realizan en la contabilidad de forma mensual.	
13	¿Se notifica puntualmente a los clientes sobre el vencimiento de las cuentas?	X		Aunque en determinadas ocasiones se atrasan, por la falta de personal.	

14	¿Solicitan cotizaciones por cada compra?		X		En el momento que se realizó la visita con el propietario indica que el mismo realiza las compras.
15	¿Hay alguna persona responsable de autorizar las cotizaciones?		X		El propietario realiza las compras personalmente, sin realizar cotizaciones.
16	¿Elaboran órdenes de compra?		X		Dentro de los hallazgos encontrados en el momento de la investigación el propietario nos informó que no se realizan.
17	¿Se verifica que los suministros adquiridos ingresen a la empresa?	X		Únicamente el propietario de la empresa.	
18	¿Se requiere autorización para tramitar el pago de facturas de gastos?		X	Únicamente el propietario de la empresa.	

Fuente: elaboración propia.

La información que se obtuvo del contador demuestra que cuenta con el conocimiento contable necesario para el funcionamiento de la empresa, velando porque cada operación quede registrada, respaldada y aplicada, según las normas y lineamiento establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), adicional a las interrogantes que se le hicieron, mostró la documentación física en la que consta que se lleva un control estricto, en miras de cumplir a cabalidad las funciones.

Se le consultó sobre el régimen en que la empresa está inscrito, argumento que es el adecuado para cumplir con la ley y el que le brinda mayor beneficio al propietario del restaurante, aunque algunas veces por falta de personal y derivado que no existen los empleados suficientes para realizar las tareas que propietario realiza, existen inconvenientes en el factor tiempo, factor control en la revisión de ingresos y egresos de caja, y falta de manejo en las órdenes de compra ya que las realiza el dueño de la empresa.

**Tabla 3**

**Resultados del instrumento No. 3 aplicado al Encargado de Caja**

No	Pregunta	Si	No	Respuesta	Observaciones
1	¿Describa brevemente el procedimiento de recepción de los ingresos y en qué momento se depositan?			No existe control para el resguardo de los ingresos, el depósito se realiza en cualquier momento.	
2	¿Son recibidos los ingresos con la documentación comprobatoria necesaria para su registro contable?		X		Derivado a la falta a la falta de asesoría por falta del contador solamente se entregan al contador sin ningún documento de soporte.
3	¿El registro Contable de los ingresos se hacen a diario o como se realizan?		X		Se realizan hasta fin eventualmente, derivado que el contador trabaja de forma externa.

4	¿Existen procedimientos establecidos y normas adoptadas para el manejo de las distintas transacciones como son: compras, ventas, movimientos bancarios, pagos, cobros?		X		El propietario realiza las distintas actividades, el cual hace que descuide otras áreas.
5	¿Describa brevemente la justificación de la existencia del fondo de caja chica?	X		R// Es utilizado para emergencias que puedan surgir en la empresa, en caso no se encuentre el propietario.	
6	¿Con qué frecuencia se practican arqueos de caja?			R// Es eventual derivado a la falta de un contador interno.	
7	¿Qué personas están facultadas para autorizar las erogaciones que se pagan por medio de caja chica?			R// únicamente el encargado de caja.	
8	¿Con qué periodicidad se elaboran las conciliaciones bancarias?			R// Es eventual derivado a la falta de un contador interno.	
9	¿Quién efectúa las conciliaciones bancarias?			R// El contador externo de la empresa.	



10	¿La persona que realiza las conciliaciones bancarias tiene otras funciones?	X		R// Llevar los registros contables.	
----	---	---	--	-------------------------------------	--

Fuente: elaboración propia.

Al efectuar las preguntas al encargado de caja, se nota que la función se ve limitada por el propietario de la empresa, porque al parecer el sistema que utilizan de cobro, no registra el ingreso diario, para cuadrar con mayor exactitud, esto genera un descontrol en la aplicación de los depósitos diarios, en los banco que utiliza para resguardo de efectivo. El encargado de caja comentó que adicional a las funciones de caja, le es asignado apoyar en eventos de atención de clientes, motivo por el que desatiende la función principal. En el proceso de caja, también se observó que la familia del propietario interviene en el cobro de servicios, el cual genera un descontrol diario.

**Tabla 4**

**Arqueo realizado en el rubro de Caja y Bancos el 31/07/2015**

**Hotel y Restaurante La Mojarra Feliz**

Nombre del encargado:	<u>Carolina Barrientos</u>		
Cargo que desempeña:	<u>Encargada de Caja</u>		
Unidad Operativa:	<u>Caja y bancos</u>		Fecha 31/07/2015
En efectivo			
Expresado en (Q)	<b>Denominación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
	<b>Monedas</b>		
	Q	0.01	<u>0</u>
	Q	0.05	<u>0</u>
	Q	0.10	<u>Q 100.00</u>
			<u>Q 10.00</u>



**Tabla 5**

**Análisis comparativo de los años 2014 y 2015 del rubro de ingresos de la empresa Hotel y Restaurante La Mojarra Feliz**

Expresado en  
AÑO 2014 (Q)

MES	INGRESOS FACTURADOS	INGRESOS NO FACTURADOS	TOTAL INGRESOS	INGRESOS REGISTRADOS EN LIBRO	DIFERENCIA NO REGISTRADA	CONFIRMADO CON BANCO	DIFERENCIA NO DEPOSITADA
ENERO	64,571.00	7,500.00	<b>72,071.00</b>	64,571.00	7,500.00	64,571.00	<b>7,500.00</b>
FEBRERO	116,910.00	5,000.00	<b>121,910.00</b>	116,910.00	5,000.00	116,910.00	<b>5,000.00</b>
MARZO	85,584.00	3,500.00	<b>89,084.00</b>	85,584.00	3,500.00	85,584.00	<b>3,500.00</b>
ABRIL	94,746.00	2,000.00	<b>96,746.00</b>	94,746.00	2,000.00	94,746.00	<b>2,000.00</b>
MAYO	103,589.00	1,800.00	<b>105,389.00</b>	103,589.00	1,800.00	103,589.00	<b>1,800.00</b>
JUNIO	150,198.00	2,500.00	<b>152,698.00</b>	150,198.00	2,500.00	150,198.00	<b>2,500.00</b>
JULIO	117,211.00	3,300.00	<b>120,511.00</b>	117,211.00	3,300.00	117,211.00	<b>3,300.00</b>
AGOSTO	84,055.00	4,100.00	<b>88,155.00</b>	84,055.00	4,100.00	84,055.00	<b>4,100.00</b>
SEPTIEMBRE	56,987.00	2,100.00	<b>59,087.00</b>	56,987.00	2,100.00	56,987.00	<b>2,100.00</b>
OCTUBRE	65,554.00	1,700.00	<b>67,254.00</b>	65,554.00	1,700.00	65,554.00	<b>1,700.00</b>
NOVIEMBRE	89,546.00	3,600.00	<b>93,146.00</b>	89,546.00	3,600.00	89,546.00	<b>3,600.00</b>
DICIEMBRE	146,600.00	4,200.00	<b>150,800.00</b>	146,600.00	4,200.00	146,600.00	<b>4,200.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,175,551.00</b>	<b>41,300.00</b>	<b>1,216,851.00</b>	<b>1,175,551.00</b>	<b>41,300.00</b>	<b>1,175,551.00</b>	<b>41,300.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Expresado en  
**AÑO 2015** (Q)

MES	INGRESOS FACTURADOS	INGRESOS NO FACTURADOS	TOTAL INGRESOS	INGRESOS REGISTRADOS EN LIBRO	DIFERENCIA NO REGISTRADA	CONFIRMADO CON BANCO	DIFERENCIA NO DEPOSITADA
ENERO	<b>123,841.00</b>	4,000.00	<b>127,841.00</b>	123,841.00	4,000.00	123,841.00	<b>4,000.00</b>
FEBRERO	<b>137,709.00</b>	6,500.00	<b>144,209.00</b>	137,709.00	6,500.00	137,709.00	<b>6,500.00</b>
MARZO	<b>165,477.00</b>	8,700.00	<b>174,177.00</b>	165,477.00	8,700.00	165,477.00	<b>8,700.00</b>
ABRIL	<b>112,004.00</b>	4,200.00	<b>116,204.00</b>	112,004.00	4,200.00	112,004.00	<b>4,200.00</b>
MAYO	<b>147,347.00</b>	3,500.00	<b>150,847.00</b>	147,347.00	3,500.00	147,347.00	<b>3,500.00</b>
JUNIO	<b>122,433.00</b>	4,500.00	<b>126,933.00</b>	122,433.00	4,500.00	122,433.00	<b>4,500.00</b>
JULIO	<b>115,255.00</b>	3,800.00	<b>119,055.00</b>	115,255.00	3,800.00	115,255.00	<b>3,800.00</b>
AGOSTO	<b>22,500.00</b>	2,200.00	<b>24,700.00</b>	22,500.00	2,200.00	22,500.00	<b>2,200.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>946,566.00</b>	<b>37,400.00</b>	<b>983,966.00</b>	<b>946,566.00</b>	<b>37,400.00</b>	<b>946,566.00</b>	<b>37,400.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Conforme declaraciones del IVA, se puede observar en el análisis realizado de los ingresos 2014 y 2015, se puede observar de las diferencias que existen de ingresos, derivado a que no existen procedimientos en el rubro de caja y bancos que ayuden a obtener los beneficios de interés para el propietario, la falta de no utilizar un sistema computarizado, con el fin de respaldar cada entrada de dinero por la venta o prestación de servicios, para ello se pretende dar al propietario herramientas de control que sean de utilidad a la empresa.

Derivado del análisis realizado a los ingresos en el año 2014, del mes de enero a agosto del año 2015, se puede observar que la empresa no facturó Q 78,700.00, mismos que no fueron depositados en el Banco, por lo que queda de manifiesto la falta de control en el área de Caja, que le permita al propietario un manejo eficiente del efectivo dentro de la empresa.

### **4.3 Discusión de Resultados**

Tomando como base los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo, se presenta la discusión en la cual el investigador pretende confrontar el marco teórico con los hallazgos encontrados en aspectos del control de los ingresos del Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, con el fin de que el propietario obtenga un mejor control en el área de caja y bancos, para determinar las ganancias que genera la empresa con mayor exactitud.

Para Ruiz Alfredo, (2010). Corte de Caja “Acto de interrumpir la actividad de la caja. El informe de un corte de caja debe contener: el saldo inicial, las entradas y salidas de dinero y el saldo final. Este último debe coincidir con el efectivo existente. El corte de caja generalmente se hace por períodos cortos, que pueden ser de un día y hasta de una semana”

Se determinó en la investigación que se realizan con frecuencia cortes de caja dentro de la empresa, pero es recomendable que se realicen con mayor responsabilidad, y que el encargado de caja conozca los beneficios que obtendría el propietario al realizar dicha actividad, derivado que ayudaría a tener un mejor control de los ingresos que percibe la empresa por las diferentes actividades que se realizan dentro de ella.

Para Ruiz Alfredo, (2010). Caja. Comprende el efectivo existente. Como cuenta, que se utiliza para registrar las entradas y salidas de dinero de la caja del comerciante. Se carga o acredita cuando ingresa dinero a la empresa por cualquier motivo ya sea en efectivo o con cheque (Por ejemplo: caja a ventas); y se abona o debita cuando egresa o sale dinero de la empresa, también por cualquier motivo (Por ejemplo: compras a caja). También se puede abonar como consecuencia de un ajuste, y al final del periodo contable, con las partidas de liquidación y cierre para liquidar la cuenta.

Es cuenta de activo, el saldo es deudor y representa la existencia en efectivo a un momento determinado. Se registra en el Balance General o Balance de Situación General, en el activo corriente.

En la investigación realizada se determinó, que no existe control en el manejo del efectivo derivado a que no se realizan procedimientos para el resguardo del efectivo, como por ejemplo; depósitos a diario, no se facturan al 100% los ingresos, derivado a que no todos los clientes piden factura por el bien o servicio recibido, y el encargado de caja desarrolla otras actividades dentro de la empresa, es por ello que descuida la caja del resguardo de los ingresos diarios de la empresa.

Para Ruiz Alfredo, (2010). Ingresos. Son entradas de dinero que percibe una empresa, afectando o no los resultados de la misma. Es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el período, sugeridos en el curso de las actividades ordinarias de una empresa, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

En la investigación de campo se observó que el propietario no tiene conocimiento amplio de la palabra ingresos, ya que los ingresos son la parte fundamental para desarrollar las actividades de toda empresa, es por ello que se tiene que tomar en cuenta el control y manejo del efectivo.

Para Ruiz Alfredo, (2010). Bancos. Son entidades debidamente autorizadas por el Estado para que puedan, dentro del territorio de la República, recibir dinero en calidad de depósitos, el cual unido a recursos propios, puedan concederlo en calidad de préstamos, descuentos y, en general utilizarlo para todo tipo de operaciones bancarias.

La actividad de los bancos se basa en el uso de posesión del dinero que reciben de depósitos, por lo cual han sido definidos como comerciantes del dinero. Dentro de la amplia actividad de los bancos existen distintas clasificaciones que atienden a su origen privado o público, a su especialidad comercial e hipotecaria, o al ámbito de negocios: local, regional y nacional.

Dentro de la investigación se determinó en el rubro de Bancos que no se realizan depósitos a diario, es por ello que pone en riesgo al propietario de la empresa, porque se tienen que realizar fuertes sumas de dinero al Banco, este problema es ocasionado porque no existe un procedimiento que establezca que los depósitos deben realizarse a diario, por lo que se hace necesario nombra a una persona para que lo haga.

Para Benavides Raymundo, (2004). El control puede definirse como el proceso de monitorear las actividades con el fin de asegurarse de que se realicen de acuerdo a lo planificado y/o corregir todas las desviaciones significativas. Todos los gerentes deberán participar en la función de control, aunque las unidades se estén desempeñando de acuerdo con lo planificado.

En realidad, los gerentes no pueden saber si las unidades tienen un buen rendimiento sin evaluar primero que actividades se han realizado y sin comparar el rendimiento obtenido con el estándar deseado.

Un sistema de control eficaz garantiza que las actividades se lleven a cabo en formas conducentes al logro de las metas de la organización.

El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es hasta que el punto resulta útil para facilitar el logro de las metas. Cuanto más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de la organización, tanto mejor será un sistema de control.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de solución a la problemática**

#### **5.1 Propuesta de solución a la problemática**

##### **Introducción**

El diseño e implementación de un manual de procedimientos para el área de caja y bancos, servirá para tener un mejor control de los ingresos obtenidos diariamente por la venta y prestación de servicios, y con ello evitar malos manejos de parte de la persona responsable de caja.

Los procedimientos ayudarán a la empresa con los depósitos que se deben realizar a diario, con el fin de evitar trasladar fuertes sumas de dinero al banco y que no existan pérdidas en el negocio.

Estas sugerencias servirán como un indicador para el propietario de la empresa, ya que por medio de las mismas podrá llevar un funcionamiento mejor en los intereses de la empresa.

##### **Antecedentes**

En el Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz no existe control en el rubro de caja y bancos, es por ello que genera problemas al propietario para poder determinar las utilidades que se obtienen en la empresa.

El rubro de caja y bancos es una de las principales cuentas que se observan en el Balance General de cada empresa, que es donde se concentra el efectivo disponible con que cuenta la empresa, es por ello que es importante el manejo y resguardo de este rubro.



## Justificación

No existe control en el manejo de efectivo de la empresa derivado a que no cuenta con procedimientos que garanticen el resguardo del mismo.

Se observó que los ingresos obtenidos producto de los cobros realizados por las ventas y/o prestación de servicios, no son depositados a diario en los bancos del sistema, por lo que se corre el riesgo que se acumulen y tengan que trasladar fuertes sumas de dinero a los bancos cada semana.

Se determinó que no todas las ventas se facturan, por lo que se corre el riesgo que el encargado de caja, haga mal uso de los fondos que ingresan sin este control, además el encargado de caja desarrolla otras actividades dentro de la empresa, es por ello que descuida la actividad de caja.

Por lo que se hace necesario el diseño y la implementación de un manual de procedimientos para el rubro de caja y bancos.

Lo que se pretende con este manual, es anticiparse a una posible malversación de fondos, fuga o robo y de llevar el control de todos los ingresos obtenidos, debido a que es un área susceptible para ello, por lo que se deben implementar controles sólidos, se recomienda la implementación inmediata del mismo.

## **Propuesta. Diseño Manual Procedimientos en el rubro de caja y bancos para Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz Barberena, Santa Rosa.**

Después de los resultados obtenidos en el proceso de investigación, se determinó que es necesario el diseño e implementación de un manual de procedimientos para Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, Barberena Santa Rosa, en el rubro de Caja y Bancos, a continuación se detallan los pasos a seguir y con ello se pretende mejorar el control interno de la empresa.

<b>HOTEL Y RESTAURANTE LA MOJARRA FELIZ, BARBERENA SANTA ROSA.</b>	
<b>Manual de procedimientos:</b>	<b>TITULO: Procedimientos en el rubro de caja y bancos.</b>

### **Objetivo General**

Brindar a la empresa Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, un manual de procedimientos que contenga lineamientos y pasos a seguir en el control de los ingresos de efectivo que tenga la empresa.

### **Objetivos específicos**

- Evitar o prevenir malversación de fondos.
- Promover la eficiencia del personal de caja.
- Salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como la disponibilidad.
- Determinar errores en el manejo de los fondos.
- Detectar gastos innecesarios y filtraciones de efectivo.
- Obtener información administrativa contable oportuna de caja y bancos.

**Responsable:** El departamento de contabilidad será el encargado de velar por que se dé cumplimiento al procedimiento.

**Frecuencia de Aplicación:** Siempre.

Para la aplicación del manual de procedimientos en el rubro de caja y bancos, es necesario contemplar los responsables que se encargaran de vigilar porque se cumpla, a continuación se detallan:

**Encargado de caja:** Persona responsable del manejo del efectivo y encargada de realizar los cobros a los clientes que visitan y consumen en Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, posterior a ello revisar las facturaciones y depósitos al banco.

### **Contador General**

- Es el responsable de llevar los registros contables de Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, así como la presentación de los resultados financieros en un período específico.
- Responsable de revisar la documentación contable tales como: facturas de compras y ventas, Notas de Crédito y Débito depósitos bancarios, estados de cuenta.
- Responsable de realizar arquezos de caja, corte de formas, pago de impuestos y todo lo que tenga que ver con controles para salvaguardar los bienes de la institución.

### **Gerente General.**

Es el responsable de firmar y aprobar toda estrategia comercial y administrativa para el mejor desarrollo de la institución.

A continuación se presentan procedimientos en el rubro de caja y bancos de la empresa Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz Barberena, Santa Rosa, el cual debe ser impreso e implementarse de forma inmediata para llevar un control y registro adecuado del efectivo.

- Que la administración establezca como procedimiento arqueos sorpresivos y establecer políticas de liquidaciones de las ventas o prestación de servicios a diario.
- Establecer la política que se aceptaran cheques para el pago de alojamiento, que serán emitidos a nombre de la empresa, se le colocará el sello de “No negociable” e inmediatamente se depositará.
- Cuando se realicen pagos por cualquier motivo, todo cheque emitido, debe contar con el voucher respectivo que indique fecha, beneficiario, valor y descripción, luego realizar un adecuado archivo que permita fácilmente realizar el respectivo registro contable.
- Realizar conciliaciones bancarias, para determinar que el saldo del banco, sea el mismo que tiene contabilidad registrado.
- Darle seguimiento constante a la implementación del manual de procedimientos, que se este cumpliendo con lo indicado en el mismo.
- Implementar el uso adecuado de correlatividad de boletas de depósito por medio de numeración interna, y que se incluya el archivo de aquellas que se anulan, para el respectivo control.
- Realizar cuadro diario de las ventas y prestación de servicios en el departamento de caja.
- Establecer políticas de compra partiendo desde el momento de cotizar que por lo menos existan 3 cotizaciones de proveedores distintos, solicitar aprobación de firma para la compra, emitir orden de compra, ejecutar la compra, corroborar la recepción del producto bien o servicio, solicitar aprobación y orden de emisión de cheque.
- Revisión constante de los expedientes laborales, libros de salarios y los sueldos del personal.

- Que todo gasto sea debidamente contabilizado y operado en el libro correspondiente.
- Que todos los pagos sean programados y confrontados contra la facturación por servicios, con el fin de evitar gastos innecesarios, mismos que afectan las utilidades de la empresa.

Con los pasos antes mencionados se concluye el manual de procedimientos, en ellos se contemplan los más importantes y se pretende fortalecer el control interno de la institución en esa área específica, área donde se encontraron más debilidades en el desarrollo de la investigación.

**Tabla 6**

<b>Costo de Implementación del Manual de Procedimientos en el rubro de caja y bancos del Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, Barberena Santa Rosa.</b>
Es necesario realizar cinco capacitaciones a los 15 empleados del Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz, Barberena Santa Rosa, como principal participante el encargado de caja, con el objetivo que cumpla los procedimientos que se detallan en el manual, con el fin de velar por el control y manejo del efectivo que ingresa a caja, y con ello el propietario pueda observar los beneficios obtenidos por la implementación del mismo.
El costo por las capacitaciones se estiman por un monto de Q. 5,000.00

Fuente: elaboración propia.

## Diagrama de flujo 1

### Flujograma de Procesos del Manual de procedimientos para caja y bancos del Hotel y Restaurante la Mojarra Feliz Barberena, Santa Rosa.

Paso No.	Concepto	Responsable	Departamento de Contabilidad	Encargado de Caja	Contador General	Gerente
1	El departamento de contabilidad será el encargado por velar que se cumpla el procedimiento.	Departamento de contabilidad.	<b>INICIO</b>			
2	Persona encargada del manejo del efectivo.	Encargado de caja.	↓	<b>EJECUTA</b>		
3.	Encargado de revisar las facturas, depósitos bancarios, estados de cuenta.	Contador General		↓	<b>VERIFICA</b>	
4.	Firma y aprueba toda estrategia comercial y administrativa para el mejor desarrollo de la institución.	Gerente General				↓ <b>FIRMA</b> ↓ <b>FIN</b>

Fuente: elaboración propia.

## Conclusiones

1. La empresa no cuenta con procedimientos en los ingresos obtenidos, dada la necesidad se diseñó el Diseño manual de procedimientos en el rubro de caja y bancos, con el fin de que la empresa cuente con un sistema de control de la facturación, que sean de beneficio y d interés al Gerente General.
2. Se determinó que no cumplen con las condiciones básicas de disponibilidad, la causa es que existen dos mandos, y se realizan pagos que contablemente, por ser pagos en efectivo, no queda evidencia bancaria. Se sugiere que todo se debe ingresar a cuenta que al girar todos los pagos el cheque de pago, quede un comprobante de la salida del dinero.
3. La sugerencia presentada al propietario, fue que se realice corte de caja diario, para poder identificar los ingresos y egresos del día.
4. En el método de observación, se constató que no se cuenta con una caja registradora o Bóveda de resguardo de efectivo. Motivo que ha influido para que el dinero tenga fugas, controles débiles de operación financiera, demasiada confianza a colaboradores, que en algún momento han abusado de eso. Sugerencia, adquirir una caja fuerte, para resguardo de efectivo.
5. No existe resguardo del efectivo que ingresa en el día, es por ello que se sugiere la creación de procedimientos de resguardo del efectivo, para evitar con ello malversación de los mismos.

## Referencias

### Libros

1. Benavides, R. (2004). *Administración*, (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
2. Besley Scott/Brigham Eugene. (2011), *Fundamentos de Administración Financiera*, (14ª ed.) México: McGraw-Hill.
3. Ernesto M. (2004), *Contabilidad Bancaria*, (16ª. Ed.). Guatemala.
4. Hernández Rodríguez, Jesús F. (2005). *Costo de Venta Fiscal*. México: Isef.
5. Menéndez R. (2008), *Administración I*.
6. Perdomo M. (2003), *Análisis e Interpretación de Estados Financieros* parte II, (1ª ed.) Guatemala, Ediciones Contables, Administrativas –ECA-.
7. Perdomo M. (2009), *Costos de Producción* parte I, (14ª ed.) Guatemala, Ediciones Contables, Administrativas, Financieras y Auditoría (ECAFYA).
8. Ruiz A. (2007), *Practicemos Contabilidad General, de Sociedades y de Costos*, (21ª ed.) Guatemala, Ediciones ALENRO.
9. Ruiz A. (2010). *Diccionario de términos contables*.
10. Rodas M. (2006), *práctica supervisada*, (4ª ed.) Guatemala.
11. Citas y Referencias Bibliográficas. Una guía rápida del Estilo APA Universidad Panamericana.
12. *Guía para elaboración de Práctica Empresarial Dirigida -PED-*
13. *Libro investigación fundamentos y metodología*, como llegar al principio.
14. *Normas Internacionales de Contabilidad* (2009) NIC Flujo de Efectivo. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.
15. Universidad Panamericana, Instituto de Investigaciones Sociales (2006). *Manual de Estilo de Trabajos Académicos*.

### Leyes

16. Congreso de la República. *Código de Comercio*. Decreto 2-70 y sus reformas Guatemala: Autor.



17. Congreso de la República. *Código de Trabajo*. Decreto 1441. Guatemala: Autor.
18. Congreso de la República. *Código Tributario*. Decreto 6-91 Guatemala y Decreto 19-2013 Reformas al Código Tributario.
19. Congreso de la República. *Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA)*. Decreto 27-92. Guatemala. (Modificado por el Decreto 04-2012 Ley FAT II y 10-2012 ley de Actualización Tributaria).
20. Congreso de la República. *Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012* Guatemala: Autor.
21. Congreso de la República. *Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO)*. Decreto 73-2008. Guatemala: Autor.
22. Congreso de la República. *Ley del Impuesto Sobre la Renta*. Decreto 26-92. Guatemala. Modificada por Artículos 14 al 42 Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria y reformas y Artículos 9 al 32 del Acuerdo Gubernativo 213-2013 ley de Actualización Tributaria.

## **Anexos**



## Anexo 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Sede Universitaria de Jutiapa

### Cuestionario: dirigido al Gerente General

- 1) ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa?
- 2) ¿Cuál es el nombre comercial de la empresa?
- 3) ¿Considera que la ubicación comercial es adecuada?
- 4) ¿Cuál es la actividad principal de la empresa?
- 5) ¿Cuál es el número de empleados de la empresa?
- 6) ¿Cuáles son los puestos de trabajo de los empleados?
- 7) ¿Cuánto tiempo tiene la empresa de haber iniciado operaciones?
- 8) ¿A qué impuestos está afecto ante SAT?
- 9) ¿Considera que las ganancias obtenidas por la empresa son satisfactorias?
- 10) ¿Me podría mencionar algún logro obtenido por la empresa durante el año anterior?
- 11) ¿Considera que las ventas han aumentado durante estos 6 meses?

12) ¿Dentro de la empresa manejan reglamento interno de trabajo?

13) ¿Cuenta la empresa con estructura organizacional?

14) ¿Posee la empresa visión establecida?

15) ¿Posee la empresa misión establecida?

## Anexo 2



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Sede Universitaria de Jutiapa

### **Cuestionario: dirigido al Contador General**

- 1) ¿Se llevan registros de inventarios adecuadamente valorizados?
- 2) ¿Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar el análisis de pérdidas y manejo de los mismos?
- 3) ¿Son conciliados los resultados de los inventarios físicos contra los registros de contabilidad?
- 4) ¿Existe control sobre el máximo y mínimo de existencias en inventarios?
- 5) ¿Cuál es el tiempo en que se realizó la última auditoría?
- 6) ¿Considera que el régimen en que se encuentra inscrito es el adecuado?
- 7) ¿Considera que el sistema de facturación podría mejorar?
- 8) ¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y documentos?
- 9) ¿Los ingresos obtenidos diariamente son ingresados a caja?
- 10) ¿Realizan algún tipo de confirmación de deuda con los clientes?

- 11) ¿Se llevan registros detallados de los documentos por cobrar?
- 12) ¿Se cotejan periódicamente los documentos por cobrar?
- 13) ¿Se notifica puntualmente a los clientes sobre el vencimiento de las cuentas?
- 14) ¿Solicitan cotizaciones por cada compra?
- 15) ¿Hay alguna persona responsable de autorizar las cotizaciones?
- 16) ¿Elaboran órdenes de compra?
- 17) ¿Se verifica que los suministros adquiridos ingresen a la empresa?
- 18) ¿Se requiere autorización para tramitar el pago de facturas de gastos?



## Anexo 3

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Sede Universitaria de Jutiapa

### **Cuestionario: dirigido al Encargado de Caja**

- 1) ¿Describe brevemente el procedimiento de recepción de los ingresos y en qué momento se depositan?
- 2) ¿Son recibidos los ingresos con la documentación comprobatoria necesaria para su registro contable?
- 3) ¿El registro Contable de los ingresos se hacen a diario o como se realiza?
- 4) ¿Existen procedimientos establecidos y normas adoptadas para el manejo de las distintas transacciones como son: compras, ventas, movimientos bancarios, pagos, cobros?
- 5) ¿Describe brevemente la justificación de la existencia del fondo de caja chica?
- 6) ¿Con qué frecuencia se practican arqueos de caja?
- 7) ¿Qué personas están facultadas para autorizar las erogaciones que se pagan por medio de caja chica?
- 8) ¿Con qué periodicidad se elaboran las conciliaciones bancarias?
- 9) ¿Quién efectúa las conciliaciones bancarias?

10) ¿La persona que realiza las conciliaciones bancarias tiene otras funciones?

11) ¿Se mantienen debidamente integrados y depurados los saldos de la cuenta de proveedores?

12) ¿Existe el registro de firmas ante los bancos del personal autorizado para disponer de los recursos?