

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**“Implementación de control sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales en  
el Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima”  
(Tesis de Licenciatura)**

Eliazar Gildardo García Santos

Cobán, Alta Verapaz, mayo de 2016.

**“Implementación de control sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales en  
el Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima”  
(Tesis de Licenciatura)**

Eliazar Gildardo García Santos  
Lic. José Delfino Oxom Jalal (**Tutor**)  
Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar (**Revisora**)

Cobán, Alta Verapaz, mayo de 2016.

## **Autoridades de Universidad Panamericana**

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

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González  
**Vicerrectora 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. Rolando Antonio Girón Díaz  
**Vicedecano**

Lic. Edgar Uwaldo Caal  
**Coordinador**

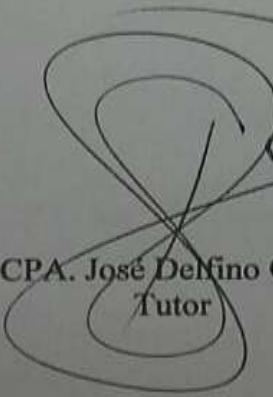
Cobán, Alta Verapaz, 14 Noviembre del 2015

**Señores**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
**Ciudad**

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **“Implementación de procesos de control en el rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales en Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima”**, presentado por el estudiante: **Eliazar Gildardo García Santos**, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/ 100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

MSc. CPA. José Delfino Oxom Jalal  
Tutor



*Dr. José Delfino Oxom Jalal*  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 5.112

# Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco Contextual</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Pregunta de investigación	2
1.4 Justificación del problema	3
1.5 Objetivos de la investigación	3
1.5.1 Objetivo general	3
1.5.2 Objetivos específicos	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	4
1.6.1 Alcances	4
1.6.2 Limitantes	4
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	
2.1 ¿Qué es salario o sueldo?	5
2.2 ¿Que son prestaciones laborales?	5
2.3 ¿Quiénes fiscalizan los sueldos, salarios y prestaciones laborales?	9
2.3.1 Superintendencia de Administración Tributaria	9
2.3.2 Ministerio de Trabajo y Previsión Social	11

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

<b>3.1</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>18</b>
3.2	Sujetos de la investigación	18
3.3	Instrumentos de recopilación y medición de datos	18
3.3.1	Instrumentos	19
3.4	Diseño de la investigación	19

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la investigación**

4.1	Muestreo	20
4.2	Presentación de resultados	20

## **Capítulo 5**

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

5.1	Propuesta	27
-----	-----------	----

### **Conclusiones**

### **Referencia**

### **Anexos**

## **Resumen**

El proyecto favoreció al fortalecimiento de la toma de decisiones por parte del gobierno corporativo de la empresa, coadyuvando en la minimización de los riesgos financieros y fiscales, se realizó revisión a: sueldos, salarios y prestaciones laborales del Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, se analizó y determinó los procedimientos utilizados en la operatoria de estos rubros. Sí fueron aplicados de acuerdo a legislación vigente y sí se incurrió en errores materiales que afectaron de forma integral las finanzas.

Las sanciones fueron emitidas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la Superintendencia de Administración Tributaria; entidades que están a cargo de la fiscalización y verificación fiscal con base en Decreto Número 1-98 Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y el Decreto Número 1441 Código de Trabajo, ambos del Congreso de la República y sus reformas les facultan para realizar dicha actividad.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social de la República de Guatemala establece diversas sanciones al patrono o empleador, por faltasen el incumplimiento de lo establecido en los artículos 13 y 61 del Decreto Ley Número 1441 Código de Trabajo y del artículo 94 del Decreto Número 6-91 Código Tributario y artículos 21 y 23 numeral 4 literal f de forma respectiva del Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria en su Libro I Impuesto sobre la renta, sus reformas y demás leyes específicas aplicables vigentes. La empresa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, fue provista de soluciones, mismas que eliminaron los problemas a los que se incurrió en la práctica contable, financiera y legal.

Las soluciones a proponerse relacionana procesos de reclutamiento de personal, para evitar que la empresa pueda ser sancionada por la Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de Trabajo y Previsión Social e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

## **Introducción**

La importancia de la implementación de controles en el renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales influyen de forma directa con los intereses de toda entidad financiera que desea alcanzar resultados económicos, si no cuenta con el respaldo y/o soporte de ley puede incurrir en sanciones y multas establecidas en los Decretos Números 1441 Código de Trabajo y 6-91 Código Tributario del Congreso de la República. El aplicar de forma adecuada lo establecido por los decretos en mención genera estabilidad laboral, minimizan riesgos tributarios y fiscales.

El presente trabajo tiene como objetivo contribuir en el control de sueldos, salarios y prestaciones laborales con la finalidad de minimizar riesgos financieros por ajustes, litigios, procesos administrativos e incrementar el rendimiento, exactitud, optimización de los recursos económicos en el Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, el que consta de los siguientes capítulos: Capítulo 1 conformado por el marco contextual que se compone de los antecedentes planteamiento del problema a investigar, pregunta de investigación, justificación del problema, el objetivo de la investigación, los objetivos específicos y alcances. Capítulo 2 que lo conforma el marco conceptual que contiene concepto o definición que apoyan la investigación realizada relacionados al control de sueldos, salarios y prestación laborales. Capítulo 3 el marco metodológico cuyo contenido se relaciona al tipo de investigación, sujetos de investigación, instrumentos de recopilación y medición de datos, instrumentos y diseño de la investigación. Capítulo 4 conformado por resultados de la investigación, muestreo y presentación de resultados. Capítulo 5 propuesta de solución a la problemática investigada y se finaliza con las conclusiones, referencias y anexos.



# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Antecedentes

Al realizar la investigación se determinó que el Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, fue constituida en el año dos mil doce, se dedica a la distribución de productos derivados de petróleo y está ubicada en la 8ª. Avenida 1-26, zona 2, Barrio San José municipio de Salamá, Baja Verapaz, cuenta con registros mercantiles y fiscales.

Inscrito en el Registro Mercantil de la República de Guatemala al igual que su representante legal en el libro de auxiliares de comercio a partir del treinta y uno de octubre de dos mil catorce., al igual que en la Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de Trabajo y Previsión Social e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La inestabilidad empresarial del Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima se debe a que no cuentan con inmueble propio en el lugar en el que prestan sus servicios, el contrato de alquiler es por un plazo de siete años.

En cuanto a los registros contables, datos, estadística, cumplimiento de obligaciones tributarias y patronales están a cargo de una entidad privada responsable del cumplimiento oportuno de las obligaciones relacionadas a las finanzas de la Empresa, los estados financieros son elaborados de forma mensual y reflejan el rendimiento de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima en tiempo oportuno, permite realizar las acciones correctivas en caso de insatisfacción del producto.

## 1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad la empresa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima por cambio de administración están en incertidumbre sobre el manejo de procesos adecuados en el registro de documentación laboral de los empleados quienes gozan de los beneficios de ley y no cuenta con documentación física de los mismo; si realizasen una supervisión por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- tendrían el riesgo de ser sancionados y ajustados por inconsistencias en controles y respaldo de sueldos, salarios y prestaciones laborales.

Por la problemática encontrada, se consideran los riesgos financieros y alternativas preventivas que reduzcan la inestabilidad de la entidad Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, el personal iniciaría acciones de demanda laboral en contra de la empresa y provocaría la pérdida de capital por carecer de acciones contingentes para este riesgo.

Al implementar controles internos de registros de sueldos, salarios y prestaciones laborales minimizará el riesgo de sanciones por parte de las entidades fiscalizadoras y para determinar si es oportuno elaborar nuevos contratos e implementar un procedimiento adecuado para el respaldo necesario de las operaciones contable y registro del personal.

## 1.3 Pregunta de investigación

Al analizar la situación de la empresa y plantear el problema se consideró como punto de partida la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto económico, financiero y legal que genera la implementación de controles internos para el rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales en la empresa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima?

## 1.4 Justificación del problema

El propósito de este proyecto de investigación consisten en minimizar los riesgos financieros, fiscales, legales y ajustes en que incurre la empresa por la deficiente práctica contable, financiera y control de sueldos, salarios y prestaciones laborales.

Este análisis que se presenta ayudará a brindar el respaldo necesario en dichas operaciones que afectan el campo fiscal de acuerdo a las obligaciones tributarias adheridas en el registro tributario unificado según la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, estrechara la confianza del personal en laborar para una empresa que brinda respaldos legales, fiscales y financieros establecidos.

## 1.5 Objetivos de la investigación

La efectividad y alcance del proyecto de investigación se podrá verificar y medirse de acuerdo a objetivos generales y específicos.

### 1.5.1 Objetivo general

Implementar procesos para el control de sueldos, salarios y prestaciones laborales con la finalidad de minimizar riesgos financieros por ajustes, litigios, procesos administrativos e incrementar el rendimiento, exactitud, optimización de los recursos económicos de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

### 1.5.2 Objetivos específicos

Aplicar los procesos de control sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales.

Capacitar y proponer procedimientos que regulen controles de calidad, brindando información certera en tiempo oportuno, solicitada por el gobierno corporativo de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

### 1.6.1 Alcances

El cumplimiento de los controles sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales ayudará a optimizar tiempo, recursos económico-financieros, reparos, ajustes y riesgos monetarios que se encuentren relacionados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Superintendencia de Administración Tributaria y beneficiara al personal del Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, dará solidez, solvencia y respaldo en las operaciones económicas y la estabilidad laboral.

### 1.6.2 Limitantes

Para realizar la investigación se tuvo como limitante la falta de atención por parte de la entidad.

## Capítulo 2

### Marco Conceptual

#### 2.1 ¿Qué es salario o sueldo?

Según el Artículo 88 del Decreto Número 1441 Código de Trabajo establece lo siguiente: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste”. (Titulo Tercero)

El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

- a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora);
- b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y
- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

Se considera lo mencionado en el artículo analizado, este contrato establece el punto de partida en donde el patrono se encuentra obligado a realizar la retribución del pago en efectivo o especies sobre la labor de cada empleado, es el documento soporte de los pagos en concepto de salario o sueldo.

#### 2.2 ¿Que son prestaciones laborales?

Son los beneficios complementarios al sueldo que las dependencias otorgan a sus trabajadores, de carácter económico y sociocultural, debido a las relaciones laborales y contractuales.

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendiéndose como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

En el marco jurídico guatemalteco, la relación laboral se perfecciona desde el momento en que el trabajador está bajo las órdenes directas del patrono o sus representantes, sin que exista un contrato escrito, protegido por la Constitución Política de la República de Guatemala en los artículos del 101 al 106 que contienen los principios del derecho de trabajo.

Artículo 88, Decreto Número 1441 Código de Trabajo: Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste. El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse: a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, a) día u hora). b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado b) o a destajo); y c) Por participación de las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

Las prestaciones laborales se refieren a:

a) **Bonificación incentivo**

Se crea la bonificación-incentivo para los trabajadores del sector privado y público, con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia.

La bonificación por productividad y eficiencia deberá ser convenida en las empresas de mutuo acuerdo en forma global para los trabajadores de acuerdo con el sistema de productividad y eficiencia que se establezcan. La bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnizaciones o compensaciones por tiempo servido, ni aguinaldos. Es gasto deducible para la determinación del impuesto sobre la renta. No estará sujeta ni afecta al pago de las cuotas

patronales ni laborales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Instituto de Recreación de los trabajadores, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas, con el fundamento legal el artículo 1 y 2 de la Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado (Decreto Número 78-89) del Congreso de la República de Guatemala.

Esta bonificación no sustituye el salario mínimo u otros incentivos para los trabajadores, la parte patronal está obligado a cumplir el pago y son supervisadas por las autoridades de trabajo y de no hacerlas efectiva se le aplicara las sanciones legales correspondientes.

El monto de la bonificación incentivo que se creó a favor de los trabajadores del sector privado como del público del país es de Q250.00, no afecta los derechos adquiridos de los trabajadores, ni a los salarios mínimos establecidos o que se establezcan en el futuro, cuyo fundamento legal son los artículos del 4 al 7 de la Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado (Decreto Número 78-89) del Congreso de la República de Guatemala.

## b) Aguinaldo

La bonificación anual, es un derecho para todo trabajador desde el primer día de iniciada su relación laboral. Es equivalente a un salario mensual por un año de trabajo; se paga el mes de diciembre de cada año. Si el empleado ha laborado menos de un año debe pagarse en forma proporcional.

Su fundamento constitucionales el inciso j artículo 102 de la Constitución de la República de Guatemala, “Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del cien por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de otorgamiento. La ley regulara su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado” (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985).

### c) Bono Anual

La Bonificación Anual para Trabajadores del sector Privado y Público Decreto Número 42-92, se le nombra Bono 14, dicha bonificación fue instituida en el Gobierno de Jorge Serrano Elías, el día 02 de julio del año de mil novecientos noventa y dos, en sustitución a la ley de compensación económica y su objetivo está regulado en el artículo 1 de la referida ley, una prestación laboral obligatoria para todo patrono y se consiste en un salario ordinario cuando se cumpla un periodo completo de trabajo o cuando es menos de dicho período.

Para calcular la prestación, se toma como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año, donde termina en el mes de junio de cada año. (Artículo 2 de la ley). Según el artículo 4 de la ley, se utiliza para el cálculo de la indemnización y toman en cuenta el monto de la bonificación anual devengada por el trabajador, y corresponde a seis meses de servicios o lo proporcional si fuera menor.

Para la empresa que lo otorga es deducible del Impuesto sobre la renta, para el trabajador que lo recibe es exento del impuesto sobre la renta hasta un monto del 100%, para empleados que reciben más de un salario ordinario en concepto de Bono 14 la diferencia ya queda afecta al ISR.

### d) Vacaciones

Todo empleado después de un año de servicios continuos prestados ante el patrono, goza de un periodo de vacaciones pagado de 15 días hábiles.

El empleado debe tomar y extender una constancia de disfrute de los mismos. Las vacaciones no son compensables en dinero, solo para efectos del cálculo de la indemnización.

Su fundamento constitucional es la literal i del artículo 102, en la cual indica: Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho



de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación de trabajo.

Son el conjunto de beneficios laborales que toda persona en relación de dependencia goza, considerando así, establecer un nivel de satisfacción, lo cual fortalece la voluntad de todo empleado y la elaboración eficiente de actividades patronales.

### 2.3 ¿Quiénes fiscalizan los sueldos, salarios y prestaciones laborales?

El Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima se encuentra sujeto la fiscalización de:

- Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social –MTPS-

#### 2.3.1 Superintendencia de Administración Tributaria

Según Decreto No. 1-98 del Congreso de la República de Guatemala “Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria en su Artículo 1, establece: Se crea la Superintendencia Administración Tributaria, como una entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, tendrá las atribuciones y funciones que le asigna el presente Decreto. Gozará de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.” (Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, 1998)

#### Objetivos y funciones de la SAT

En su artículo 3 establece: “Es objeto de la SAT, ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en la legislación de la materia y ejercer las funciones

específicas siguientes:” (Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, 1998) en las literales siguientes:

- a. Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las municipalidades.
- d. Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.
- e. Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y, si corresponde, sus recargos y multas.
- f. Sancionar a los sujetos pasivos tributarios de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y aduaneras.
- h. Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- i. Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos y de análisis que estime convenientes, las investigaciones necesarias para el cumplimiento de sus fines y establecer con precisión el hecho generador y el monto de los tributos. Para el ejercicio de estas facultades contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado.
- j. Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materias tributaria.

- q. Todas aquellas que se vinculen con la administración tributaria y los ingresos tributarios.

Lo establecido en el artículo anterior determina los derechos de la Superintendencia de Administración Tributaria para realizar revisiones del adecuado desempeño de las obligaciones tributaria de los contribuyentes, se considera que Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima puede ser afectada por esta revisión en relación ala inobservancia de los procesos relacionados al rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales.

### 2.3.2 Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Según Acuerdo Gubernativo número 215-2012 de fecha 5 de septiembre de 2012 del Congreso de la República de Guatemala en su artículo 1 establece la naturaleza y denominación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la cual forma parte del Organismo Ejecutivo, al cual le corresponde cumplir y hacer cumplir el régimen jurídico laboral nacional e internacional, la formación técnica, profesional, previsión social y la promoción del trabajo decente. (Reglamento Organico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Acuerdo Gubernativo 215-2012 del Congreso de la República de Guatemala, 2012)

#### Función del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

En su artículo 3 establece: “Además de las que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala, los Convenios Internacionales de Trabajo ratificados por Guatemala, la Ley del Organismo Ejecutivo, el Código de Trabajo y demás leyes, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene asignadas las funciones siguientes:” (Reglamento Organico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Acuerdo Gubernativo 215-2012 del Congreso de la República de Guatemala, 2012)

1. Formular la política laboral, salarial, de higiene y seguridad en el trabajo del país y, en general, la política de trabajo decente.

2. Diseñar, promover y desarrollar las políticas de diálogo social, tanto tripartito como bipartito y multisectorial, promoviendo el tripartismo como metodología de participación estratégica para la discusión, análisis y propuesta de los diferentes temas del trabajo y la previsión social.
3. Estudiar, analizar, discutir y, si fuere el caso, recomendar la ratificación de los Convenios Internacionales del Trabajo, así como velar por la divulgación y la aplicación de las Normas Internacionales del Trabajo.
4. Administrar sistemas de información actualizada sobre migración, oferta y demanda en el mercado laboral.
5. Diseñar mecanismos que faciliten la movilidad e inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.
6. Velar por el cumplimiento de la legislación laboral con relación a la mujer, adolescentes, pueblos indígenas, personas con discapacidad, y grupos vulnerables de trabajadores.
7. Promover la erradicación de las peores formas de trabajo infantil.
8. Diseñar políticas de capacitación técnica y formación profesional de los trabajadores y de aquellos que deseen formar parte de la fuerza laboral del país. La ejecución de los programas de capacitación será competencia de las entidades privadas y estatales correspondientes.
9. Formular y velar por la ejecución de la política de Previsión Social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social.
10. Armonizar y conciliar las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores; prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución

extrajudicial de éstos, propiciar el diálogo social y la conciliación como mecanismo de solución de conflictos laborales; todo ello, de conformidad con la legislación vigente.

11. Otras que sean asignadas por la Presidencia de la República.

## Faltas y sanciones laborales

### a) Faltas laborales

Los incumplimientos laborales cometidos por los trabajadores, de conformidad con la graduación de las faltas y sanciones que se establezcan para cada caso se pueden clasificar como leves, graves y muy graves, según la doctrina. El parámetro para la imposición de la sanción según la trascendencia de cada una de ellas.

- a) Faltas leves: La comisión de una de estas faltas tienen como consecuencia la aplicación de sanciones que suelen consistir en amonestaciones en suspensiones de empleo, pago pecuniario de alguna cantidad determinada.
- b) Faltas graves: La verificación de una falta de este grado conllevan la determinación de suspensión de empleo y sueldo.
- c) Faltas muy graves: Estas pueden consistir en inhabilitaciones para el ascenso y en suspensiones de empleo, sueldo, traslado de lugar de trabajo hasta el despido. En algunas legislaciones latinoamericanas en ningún caso se puede imponer sanciones que consistan en el pago de una multa económica, o que reduzcan las jornadas de descanso o las vacaciones a que tiene derecho el trabajador, no podrá ser sancionado dos veces por la misma falta, como tantas veces como faltas cometidas.

## b) Sanciones

La administración pública las normas jurídicas son obligatorias; se determinan para que los individuos las acaten y las cumplan. Es el Estado el que interviene por el cual se vale para hacer eficaz su observancia es la sanción.

Los medios o instrumentos que permiten al Estado imponer ciertas limitaciones, privaciones o restringir ciertos derechos con el fin de restablecer el orden jurídico que ha sido violado y garantizar la seguridad y bienestar social. (Guillen Lemus, 2007)

## c) Infracciones Tributarias

En el artículo 94 sección quinta del Decreto Ley 6-91 Código Tributario se menciona las infracciones a los deberes formales las cuales se detallan a continuación:

Constituyen infracciones a los deberes formales la acción y omisión del contribuyente o responsable que implique incumplimiento de los previstos en código en mención y en otras leyes tributarias. (Granados, Código Tributario y disposiciones conexas, 2012)

Son infracciones a los deberes formales, las siguientes:

1. Omisión de dar el aviso a la Administración Tributaria, de cualquier modificación de los datos de inscripción, del domicilio fiscal y del nombramiento o cambio de contador. Todo ello dentro del plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que se produjo la modificación.

SANCION: Multa de treinta quetzales (Q.30.00) por cada día de atraso con una sanción máxima de un mil quetzales (Q.1, 000.00). En ningún caso la sanción máxima excederá el uno por ciento (1%) de los ingresos brutos obtenidos por el contribuyente durante el último período mensual declarado.

2. Adquirir bienes o servicios, sin exigir la documentación legal correspondiente.

SANCION: Multa del cien por ciento (100%) del impuesto omitido, en cada operación. Si el adquirente denuncia ante la Administración Tributaria a quien estando obligado no emitió y le entregó el documento legal correspondiente, quedará exonerado de la sanción.

3. La no presentación ante la Administración Tributaria de los informes establecidos en las leyes tributarias.

SANCION: Una multa de cinco mil quetzales (Q.5, 000.00) la primera vez; una multa de diez mil quetzales (Q.10, 000.00) la segunda vez; y en caso de incumplir más de dos veces se aplicará multa por diez mil quetzales (Q.10, 000.00) más el equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos obtenidos por el contribuyente, durante el último mes en el cual declaró ingresos. Dicha sanción será aplicada, por cada vez que incumpla con su obligación.

Relacionado con el Decreto 1-98 Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, serán sancionados los contribuyentes que incumpla en cuanto a infracciones tributarias, la insatisfacción del cumplir en ámbito fiscal incurrirá en ajustes y la problemática de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima es causante por falta de soporte contable, se corre el riesgo de una revisión y determinación de costos y gastos no deducibles.

#### d) Costos

Los contadores definen al costo como un recurso sacrificado o perdido para alcanzar un objetivo específico. Un costo se mide por lo general como la cantidad monetaria que debe pagarse para adquirir bienes y servicios. Un costo real es el costo en el que se ha incurrido, a diferencia de un costo presupuestado, que es un costo predicho o pronosticado.(T., M., & GEORGE, 2007)

## e) Gastos

Los gastos son disminuciones del patrimonio neto, distintas de las distribuciones de fondos de la entidad a los propietarios, como consecuencia de la actividad económica de adquisición de bienes y servicios, o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. (Jaime, 2008/2009)

Estos se clasifican en:

### Gastos deducibles

Gastos deducibles, son aquellos gastos, o la porción de ellos que la Ley del Impuesto Sobre la Renta permite deducir para determinar el impuesto a pagar, en el régimen del 31%. La regla general es que deben ser necesarios para producir ventas y generar ganancias. (Granados, Conta e Impuestos para los que no muy que, 2010)

### Gastos no deducibles

No se consideran gastos los gastos que no hayan tenido su origen en el negocio, como dueño de un negocio puedo hacer gastos que no son necesarios para manejarlo, estos gastos son personales o de recreo que no tienen nada que ver con el negocio y por lo tanto no se pueden deducir y gastos no documentados, son gastos que no cuentan con el respaldo de un documento legal. (Granados, Conta e Impuestos para los que no muy que, 2010)

El artículo 23 Costos y gastos no deducibles en su literal d) establece:” Los no respaldados por la documentación legal correspondiente. Se entiende por documentación legal la exigida por la Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, la ley del Impuesto al Valor agregado, la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y otras disposiciones legales tributarias y aduaneras, para efectos de comprobar los actos afectos a dichos impuesto. Lo anterior, salvo cuando por disposición legal la deducción pueda acreditarse



por medio de partida contable” (Ley de Actualizacion Tributaria Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, 2012)

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es documental, se consideró consultar textos, documentos escritos, legislación fiscal y normativa contable vigente. La investigación fue de campo, se propuso una solución razonable al problema, se realizaron varias visitas a las instalaciones de la empresa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, se efectuó la recolección de datos por medio del Gerente General. Es una investigación descriptiva, se propondrá una solución a la problemática, la cual interviene en la seguridad empresarial y laboral que existe entre el departamento de Administración, Recursos Humanos y Contabilidad.

#### **3.2 Sujetos de la investigación**

Son quienes apoyaron de manera directa el estudio del proceso sobre la problemática que afronta Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima

#### **3.3 Instrumentos de recopilación y medición de datos**

El instrumento utilizado para realizar la medición del conocimiento del tema de sueldos, salarios y prestaciones laborales en la entidad Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, fue a través del cuestionario dirigido al representante legal, gerente general y asistente administrativo de dicha entidad por medio del mismo se obtuvieron resultados medibles.

### 3.3.1 Instrumentos

- a) Se realizó diagnóstico integral sobre la situación de la entidad para determinar la problemática que afronta, las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.
- b) Al llevar a cabo la investigación, se aplicó un cuestionario al personal del Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima para el análisis de la información.
- c) Se realizaron distintos cuestionarios los cuales fueron dirigidos al personal que se encontraba relacionado con la entidad recopilando información actual de la entidad y su personal, que tan involucrados e identificados con la filosofía del entorno laboral.

### 3.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación se realizó de forma descriptiva, al contar con la aprobación del plan de investigación, se inició la investigación de campo, mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos.

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la investigación**

#### **4.1 Muestreo**

Se refiere a un grupo de personas que son tomadas aleatorios de un universo.

En esta investigación el muestreo objeto de estudio es el personal administrativo relacionado en los procesos de resguardo de documentación, liquidación, informes de rentabilidad y análisis de la seguridad financiera.

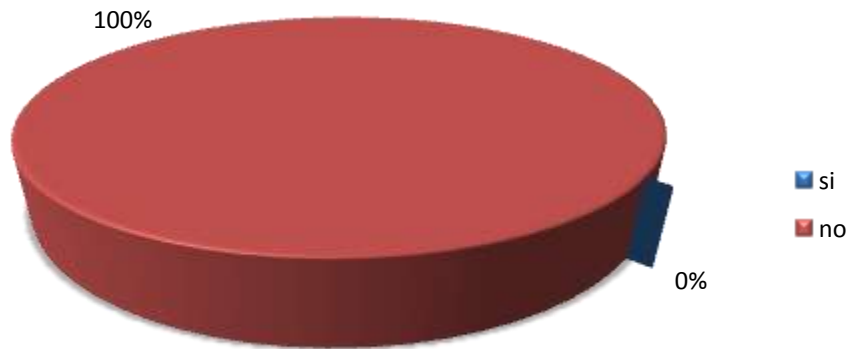
#### **4.2 Presentación de resultados**

El trabajo de campo se realizo en el Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, donde fue entrevistado el personal del área administrativa obteniendo el siguiente resultado que se plasma en las graficas siguientes:

Gráfica No. 1

¿Se han utilizado dentro de la organización los procesos adecuados para registrar los gastos relacionados al pago de los servicios del personal?

**Proceso de registro de pagos al personal**



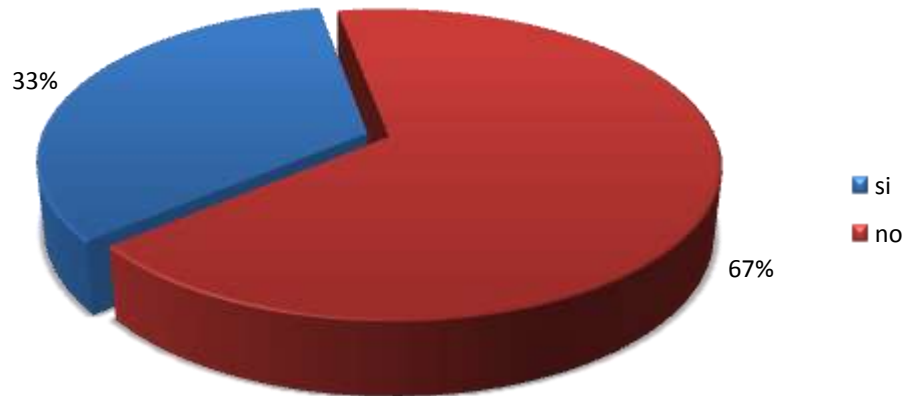
Fuente: Elaboración Propia.

El 100% de los entrevistados manifiestan poco interés en adecuar procesos adecuados del registro de gastos por servicios prestados, se considera que la falta de implementación genera desconfianza del manejo del soporte contable del renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales.

Gráfica No. 2

¿Existe procedimiento adecuado para el ingreso de nuevo personal a la institución?

### Procedimiento adecuado inducción



Fuente: Elaboración Propia

El 67% de los empleados manifiestan la falta de un proceso adecuado de inducción de nuevo personal. La falta de inducción al mismo genera una inadecuada realización de actividades laborales.

El personal administrativo desconoce de los procesos indispensables para el resguardo de la documentación que soporta el pagos de los empleados. Se logró determinar que en la entidad no cuenta con una persona idónea para la actividad de Reclutamiento y Recursos Humanos.

Gráfica No. 3

¿La entidad cuenta con personal capacitado en el manejo de documentos legales y contables?

**Personal responsable de documentación**



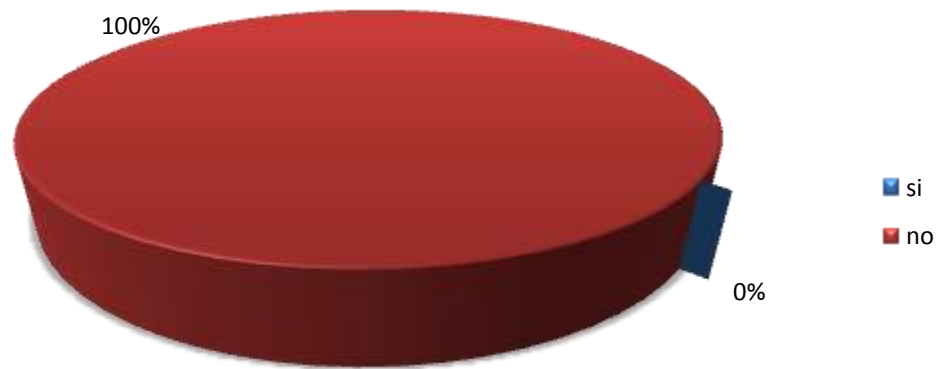
Fuente: Elaboración Propia

El 100% de los encuestados manifiestan que no tienen personal responsable en el manejo de información contable.

Gráfica No. 4

¿Conoce procedimientos en el registro y control de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

### Registro y control de rubro



Fuente: Elaboración Propia

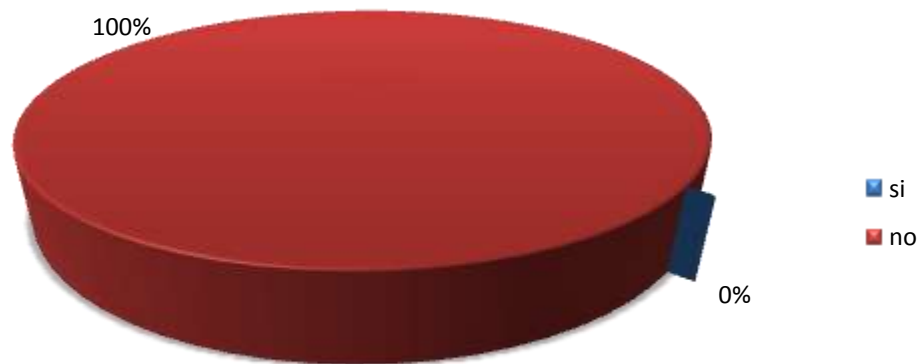
El 100% refiere la falta de procedimientos en el registro y control de sueldos, salarios y prestaciones laborales.



Gráfica No. 5

¿Existe el control y supervisión por profesional en el campo de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

### Supervisión profesional



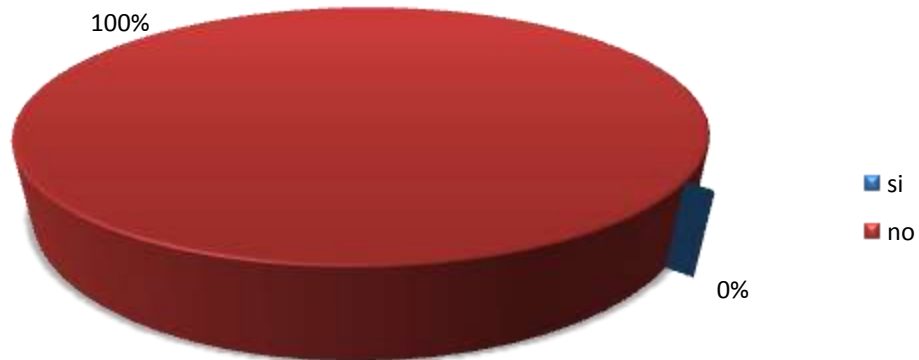
Fuente: Elaboración Propia

El 100% de los encuestados indica que en Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónimano existe supervisión del profesional que realice el control en el renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales.

Gráfica No. 6

¿Existe personal responsable área de recursos humanos?

### Responsable del recurso humano



Fuente: Elaboración Propia

El 100% refiere de los encuestados que no existe personal responsable del recurso humano

### Interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo establecer que Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, no cuenta con personal profesional que lleve el registro sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales así como el área contable, que redundaría en el desconocimiento de su estado financiero y eso genera riesgos financieros.

## Capítulo 5

### Propuesta de solución a la problemática

#### 5.1 Propuesta

En la investigación se determinó debilidades que afectan el área financiera y legal, que afecta el control de Sueldos, salarios y prestaciones laborales, por no llevar el adecuado registro del nuevo personal que provoca riesgos en dichas aéreas al tener reparos por parte de las entidades fiscalizadoras.

La propuesta que se sugiere al gobierno corporativo fortalecerá a la organización prevención de problemas judiciales y pagos sobre multas de sanciones por las entidades fiscalizadoras con las siguientes acciones:

- 1) Establecer jerarquía de la entidad y las responsabilidades de cada uno de ellos, orientando al personal sobre sus obligaciones y compromisos para con la organización, identificado con la actividad que desempeña, el cargo que ocupa y responsabilidades correspondientes.

#### 1 Jerarquía

1.1 Representante Legal

1.2 Administrador

1.3 Asistente administrativo

#### 2 Hoja de responsabilidades

2.1 Hoja de responsabilidades del representante legal

- Tener conocimiento y evaluar los controles internos.

- Conocer la situación financiera de la entidad e información que proporcione el departamento correspondiente.
- Representar a la empresa ante entidades públicas y privadas.
- Informar a la Junta directiva de las acciones a tomar sobre la situación financiera.
- Resolución de problemas de la entidad frente a las dependencias relacionadas.

## 2.2 Hoja de responsabilidades del administrador (recurso humano)

- Controlar las actividades de distribución de combustibles y lubricantes de la entidad.
- Mantener estándares de calidad relacionado al ambiente laboral.
- Responder a los problemas de la entidad, del personal y con las entidades supervisoras.
- Velar para que la atención a los clientes sea óptima.
- Practicar revisiones periódicas sobre el proceso de reclutamiento, control sobre las gestiones administrativas y financiera-tributarias.
- Mantener en óptimas condiciones las instalaciones.
- Revisión del rendimiento de la entidad obtenida de forma oportuna sobre la situación financiera.

## 2.3 Hoja de responsabilidad del asistente administrativo.

- Llevar control de las ventas diarias, consolidación e informar en junta directiva semanal, mensual o cuando lo consideren oportuno.
- Mantener el adecuado control de los registros de consumo diario y gastos de caja chica de forma que esta se liquide constante.
- Elaborar informes semanales y mensuales de las gestiones adoptadas para mejorar el servicio de la entidad.

Establecer la responsabilidad del personal en el área administrativo,prever contingencias y elaborar providencias que ayuden a establecer de acuerdo a las revisiones los riesgos de la entidad y así corregirlos en tiempo, lograr identificar en que área y quien es el responsable de los mismos y reestructurar el organigrama de la entidad, establecer la jerarquía de las autoridades de la empresa de acuerdo a la estructura que ellos tienen adoptada.

La estructura del organigrama que se propone contribuirá a identificar de una mejor clara jerarquía de Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

### Organigrama Institucional



Fuente: Elaboración propia

- 2) Que se contrate personal en el área de recursos humanos para que realice actividades que correspondientes a ese departamento y así mismo lleve el control y registro de los sueldos salarios y prestaciones laborales.

## 2.1 Perfil del personal de recurso humano

- a) Mayor de 30 años.
- b) Administrador de empresas o carrera a fin.
- c) Experiencia en área de recursos humanos con 3 años como mínimo.
- d) Conocimientos de derecho laboral, administración de personal y gestión de riesgos en el área de humanidades.
- e) Disponibilidad de tiempo

## 2.2 Funciones

- Encargado del proceso de reclutamiento del personal para cada puesto dentro de la entidad.
- Resguarde la documentación respectiva de los contratos afectos elaborados hasta la presente fecha.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal para medir el compromiso de cada uno con la actividad asignada.
- Informe sobre los casos incurridos en problemas laborales del personal que trabaja para la entidad.
- Garantice un ambiente agradable según estándares que exige el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El contratar al personal para realizar actividades relacionadas al recurso humano, disminuirá el riesgo de problemas laborales en el área judicial, evitara el mismo en cantidades monetarias que afecten los flujos de efectivo.

Implementar como respaldo legal un contrato laboral, el cual ayudara a soportar los gastos sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales realizados en los periodos hasta la fecha.

- 3) Contratar profesional del área contable, para que pueda llevar el control y registro tributario, fiscal y financiero.

### 3.1 Perfil del profesional en contabilidad

- Mayor de 25 años de edad
- Guatemalteco
- Conocimiento de Leyes tributarias, fiscales en especial por impuestos de petróleo y sus derivados.
- Conocimiento en sistemas de contabilidad
- Manejo de Microsoft Windows
- Entusiasta
- Responsable
- Disponibilidad de tiempo

### 3.2 Responsabilidades del profesional en contabilidad

- Elaboración de informes diarios, semanales, mensuales o cuando lo solicite administración, la adquisición, distribución y venta de mercadería que comercializa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.
- Pago de Impuestos afectos a la entidad.
- Llevar el control de los registros contables, pagos a empleados, elaboración de informes sobre gastos de la entidad.
- Elaboración de proyecciones de los inventarios de combustibles y lubricantes.
- Resguardo de la documentación contable, fiscal y financiero.
- Pago de planillas y reportes de empleados a las entidades fiscalizadoras.

- Mantener la información contable-financiera de forma actualizada.
- Controlar el manejo de formularios presentados ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Presentación de informes a la Junta directiva de las utilidades obtenidas de forma comparativa con periodos anteriores que apoyen la toma de decisiones.
- Establecer contingencias para evitar reparos por parte de las entidades fiscalizadoras.

Al implementar la contratación del profesional en contabilidad la entidad se beneficia de tener la información de forma inmediata y oportuna, de un sistema óptimo y la facilidad de toma de decisiones para la obtención de utilidad.

- 4) Contratar personal idóneo (empresa externa de servicios) para que realice revisiones sorpresa e identifique problemas relacionados al renglón de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales, esto serviría según la propuesta para realizar las actividades siguientes:

#### 4.2 Funciones y responsabilidades

- Realizar evaluaciones sustanciales del tiempo en el que se ha incurrido en errores materiales y así identificar el monto de sanciones, crear cuentas contingentes que amortigüen las mismas.
- Realicen revisión del pago de los impuestos, de esta forma corroborar el buen cumplimiento tributario de la entidad.
- Realizar informes sobre la rentabilidad de la entidad que ayuden a la toma de decisiones.

Se propone que la entidad adopte y cumpla con las recomendaciones propuestas en esta investigación para que logren mejorar en una 90% el soporte legal y la continuidad, así mismo se evitara que la entidad pueda ser fiscalizada y se encuentren hallazgos materiales que dañen su imagen, finanzas, y el prestigio de la misma.



## **Conclusiones**

- 1) La aplicación de procesos de control ayudará a reducir el riesgo de errores materiales, prevenir sanciones económicas y administrativas impuestas por la Superintendencia de Administración Tributaria, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y Ministerio de Trabajo ayudando a maximizar la rentabilidad de los Estados Financieros
- 2) A través de la investigación realizada en Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima se tuvo como resultado que la misma no cuenta con procesos de control sobre sueldos, salarios y prestaciones laborales.

## Referencias

Granados, T. (2012). *Código Tributario y disposiciones conexas*. Guatemala: Ediciones Fiscales, S.A.

Granados, T. (2010). *Conta e Impuestos para los que no muy que*. Guatemala: Ediciones Fiscales, S.A.

Guillen Lemus, A. L. (2007). *La laguna legal en cuanto a la imposición de la sanción administrativa por infracciones a la ley laboral*. Guatemala.

Jaime, J. J. (2008/2009). *Contabilidad financiera I*. Castellón de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.

T., H. C., M., D. S., & GEORGE, F. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Mexico: Pearson Educación.

*Constitución Política de la República de Guatemala del Congreso de la República de Guatemala*. (1985). Guatemala.

*Codigo de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala*. (1961). Guatemala: Carlos Cipriani.

*Ley de Actualización Tributaria Decreto Número 10-012 del Congreso de la República de Guatemala*. (2012). Guatemala: Servipresa, S.A.

*Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala*. (1998). Guatemala, Palacio Nacional.

*Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Acuerdo Gubernativo 215-2012 del Congreso de la República de Guatemala*. (2012). Guatemala.

# **Anexos**

## Anexo 1

### Evaluación Integral

#### a) Contacto Inicial

##### 1 Antecedentes



El Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, surge en el año 2012, los fundadores se reúnen con la finalidad de integrar capital social e iniciar operaciones en la actividad mercantil de la distribución de derivados del petróleo, al finalizar el año 2012 el actual administrador inscribe la empresa en el registro mercantil como sociedad mercantil, en el mes de marzo 2013

les deniegan la inscripción en el Registro Mercantil que origina un acuerdo de aportar un aumento de capital e inicia actividades el día 03 de abril del año 2013 con autorización del Ministerio de Energías y Minas e Hidrocarburos, ubicada en 8ª. Avenida 1-26, zona 2, Barrio San José, del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz, la actividad principal del Sevicentro San Nicolás, Sociedad Anónima es una empresa dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes que distribuye en la región.

#### b) Aspectos Legales

Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima constituida, inscrita y registrado en las entidades gubernamentales, sujeta la vigilancia y supervisión, por las entidades fiscalizadoras.

## 1 Constitución

El Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima, está constituida como empresa mercantil ubicada en el municipio de Salamá, Baja Verapaz.

## 2 Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-

Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima se encuentra inscrito en los registros de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- a partir del día dieciocho de diciembre del año dos mil doce.

Tiene habilitados los libros contables necesarios para llevar al día sus registros, el pago de sus obligaciones tributarias cumple con lo requerido por la legislación fiscal vigente.

## 3 Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Registrada en el Ministerio de trabajo y Previsión Social, con la finalidad de otorgarle a sus trabajadores bienestar y seguridad en realizar sus tareas diarias, brindándole con esto que todos sus colaboradores gocen de las prestaciones de Ley que a continuación se describen:

- Indemnización por tiempo de servicio
- Vacaciones
- Aguinaldo
- Bonificación anual Decreto 42-92 (Bono 14)
- Bonificación Decreto 37-2001

## 4 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

La empresa se encuentra registrada en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- cumple con los requisitos según registro patronal.

### c) Organización



Fuente: Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

Su jerarquía está en reestructuración y lo importante de la organización se refiere a:

#### 1 Misión

Brindar la mejor experiencia de servicios para nuestros clientes, en la venta de combustibles y lubricantes ofreciendo un servicio de alta calidad, mediante la capacitación constante de nuestro personal y bajo el concepto de una mejora continua.

Fuente: Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

#### 2 Visión

Ser la mejor opción en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz, en la venta de combustibles y lubricantes, ofreciendo servicios de calidad a nuestros clientes, a través de un equipo de personas

competentes y comprometidas con el servicio, para que el cliente se sienta satisfecho y así mismo que el personal se encuentre motivado en su área de trabajo.

Fuente: Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

### 3 Objetivos

- Brindar el mejor servicio al cliente, trabajando en equipo y con mente positiva.
- Que el principal lema de la empresa sea “el cliente es lo primero” tratándolo siempre con respeto y calidad humana.
- Que la responsabilidad, honestidad, puntualidad y lealtad de cada miembro de la empresa sean lo que nos identifique de la competencia.

Fuente: Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.

### 4 Manuales

- Puestos y Funciones
- Procedimientos y Flujogramas
- Higiene y Seguridad

### 5 Información Financiera y Contable

Los registros contables, datos, estadística, cumplimiento de obligaciones tributarias y patronales está a cargo de una entidad privada, la cual se encarga del cumplimiento oportuno de las obligaciones relacionadas a las finanzas de la Empresa.

Los estados financieros los realizan por periodo mensual de manera que puedan reflejar el rendimiento a la fecha y así realizar las acciones correctivas en caso de insatisfacción del producto. No cuentan con personal interno capacitado para que puedan revisar los Estados Financieros, la información contable y financiera es manejada por la empresa privada.

## 6 Personal

La empresa cuenta con catorce empleados estos gozan del seguro social y prestaciones de ley, están integrados por representante legal, gerente general, jefe de personal, y personas operativo distribuido en las aéreas siguientes: un Jefe de pista, dos encargado de bodega, dos en el área de lavado, seis en despacho de combustibles y lubricantes.

## 7 Programa de actividades de Gerente

Objetivos	Actividades	Indicadores	Sujetos	Modo de verificación
Evaluar los procedimientos de registro y control del rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales.	Indagar en la empresa Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima el adecuado procedimiento en el registro y control de sueldos.	Falta de conocimiento y aplicación de las normas fiscales y financieras.	Gerente General	Física y analítica.
Verificar los procesos de control que regulen los procedimientos de registro y soporte del rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales.	Se realizará revisión de los procedimientos implementados por la entidad para identificar puntos críticos financieros y fiscales.	Reducirá en gran escala el riesgo de errores materiales	Gerente General	Física y analítica.
Analizar los riesgos materiales identificados con el propósito de alcanzar un nivel óptimo en el cumplimiento de las obligaciones patronales, fiscales y legales.	Se determinará qué riesgos son materiales en la revisión previa, con el objetivo de brindar acciones de forma oportuna.	Reduciría el nivel de riesgo en el incumplimiento de las obligaciones con el fisco.	Gerente General	Física y analítica.



Capacitar y proponer procedimientos que regulen el registro y control del rubro de sueldos.	Programar capacitación del oportuno manejo de herramientas y procedimientos.	Lograr seguridad en el personal al operar de forma adecuada los registros y procesos.	Gerente General	Capacitación Taller
---	--	---	-----------------	---------------------

Fuente: Elaboración propia.

## 8 Instrumentación

Cuestionario dirigido a los sujetos de investigación para la toma de solución a la problemática.

Instrucciones: Marque una “X” en la respuesta que considere pertinente, si su respuesta es “No” favor argumente el “Porque”:



1. ¿Se han utilizado dentro de la Organización los procesos adecuados para registrar los gastos relacionados al pago de los servicios del personal?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

2. ¿Existe procedimiento adecuado para el ingreso de nuevo personal a la institución?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

3. ¿La entidad cuentan con personal adecuado, capacitado e inducido que sea responsable del manejo de documentos legales y contables?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

4. ¿Conoce procedimientos adecuados en el registro y control del soporte del renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

5. ¿Existe el control y supervisión por profesional en el campo del renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

6. ¿Existe personal responsable del manejo, control y registro del rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

7. ¿Existe personal responsable del área de recursos humanos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

## 9 Recopilación de información

A continuación se presenta serie de preguntas utilizadas en el instrumento consumado por sujetos de investigación:

1. ¿Han sido utilizados dentro de la Organización los procesos adecuados para registrar los gastos relacionados al pago de los servicios del personal?

Si \_\_\_\_\_ No

¿Por qué?

No contamos con el soporte adecuado derivado que la entidad desconoce si existen contratos laborales

2. ¿Existe procedimiento adecuado para el ingreso de nuevo personal a la institución?

Si  No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿La entidad cuentan con personal adecuado, capacitado e inducido que sea responsable del manejo de documentos legales y contables?

Si \_\_\_\_\_ No

¿Por qué?

La entidad no tiene un responsable directo de esta información, los responsables se encuentran en la ciudad de Guatemala

4. ¿Conoce procedimientos adecuados en el registro y control del soporte del renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si \_\_\_\_\_ No  \_\_\_\_\_

¿Por qué?

Son procesos contables, no tengo ningún conocimiento del tema.

---

---

5. ¿Existe el control y supervisión por profesional en el campo del renglón de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si \_\_\_\_\_ No  \_\_\_\_\_

¿Por qué?

No contamos con ningún profesional del tema laborando en esta entidad

---

---

6. ¿Existe personal responsable del manejo, control y registro del rubro de sueldos, salarios y prestaciones laborales?

Si  \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

7. ¿Existe personal responsable del área de recursos humanos?

Si \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

## Anexo 2

### Diagnostico

#### a) FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Empresa pionera en el ámbito de la compra y venta, su ubicación se encuentra en las inmediaciones del área central de la ciudad de Salamá, Baja Verapaz.	Comercializar nuevos productos para incrementar la rentabilidad	Carecen de contratos laborales.	Que los precios de los productos derivados al petróleo a nivel internacional aumenten, genera baja venta e incremento de precios.
Cuentan con espacio físico amplio para emprender proyectos que beneficien en incrementar el rendimiento.	Implementar servicios completos para los clientes que obtengan cierta clasificación por compras.	Los precios de venta de combustible son mayores en relación a demás ofertantes, baja de cartera de clientes.	Litigios por procesos de prestaciones laborales, no cuentan con un registro o contrato que establezca los términos y condiciones del personal contratado.

La empresa cuenta con poco personal, existe facilidad de manejar los asuntos laborales.	Instalar autoservicios para realizar mantenimiento de frenos, lubricación, y limpieza interna.	El espacio físico no es propio, es mediante un arrendamiento	Ser desalojados del lugar en cualquier momento.
La empresa está en marcha con todas las autorizaciones de ley.	Credibilidad para personal y clientes del Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima.	No cuentan con espacios físicos para cada departamento.	Falta de orden del espacio físico, documentación del personal y no proporcionar la información a requerimiento de autoridad competente.
Las ventas diarias se trasladan al sistema bancario por empresas de seguridad.	Garantía del depósito y no asaltos en ruta.	No cuentan con un lugar seguro para la caja fuerte, ni personal de seguridad.	Son candidatos a sufrir asalto y pérdidas de capital.
		Procesos de cuadre en ventas diarias poco eficiente.	Ajustes por SAT consecuente con diferencias en inventarios y facturación.

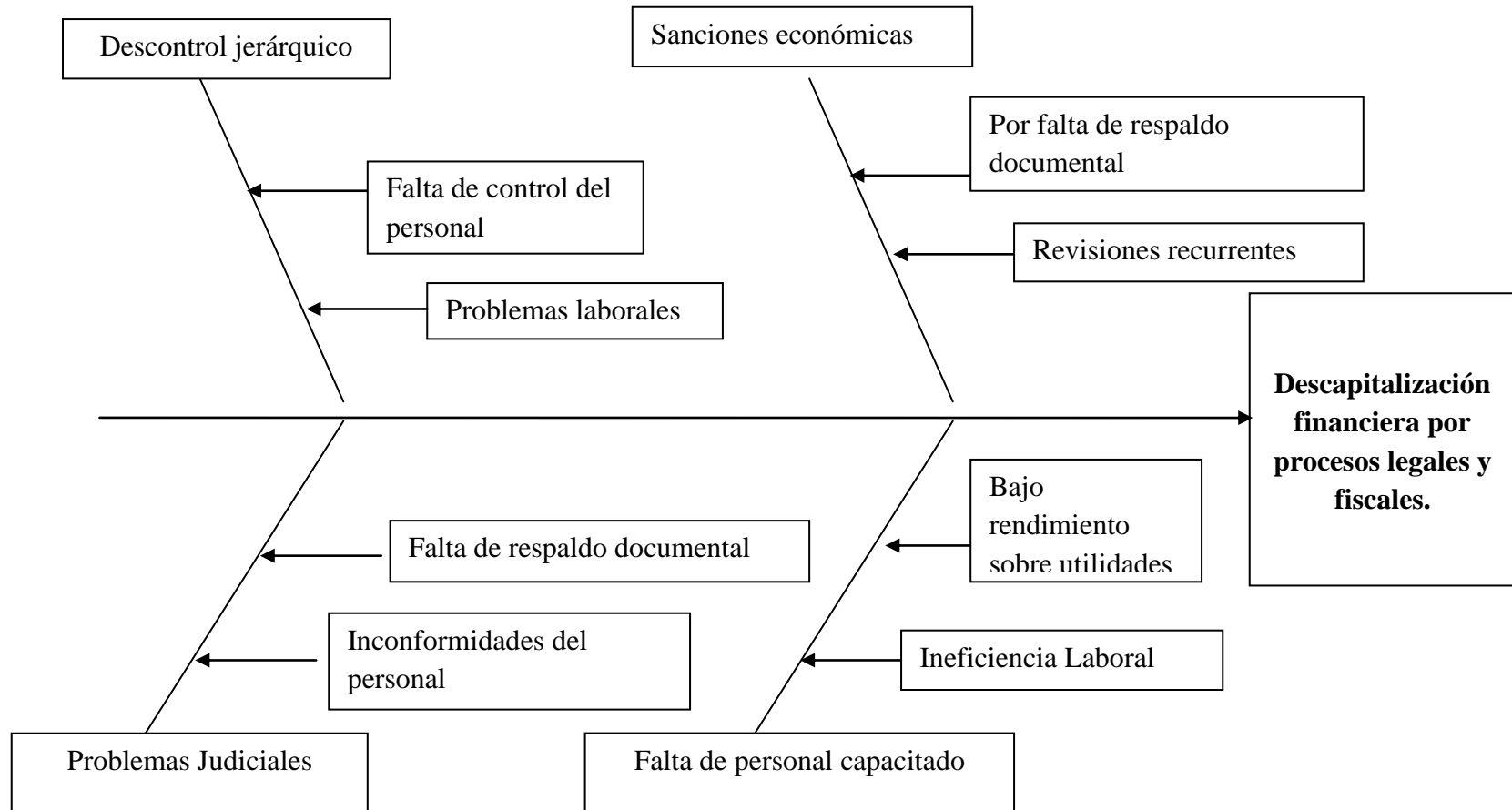
Fuente: Elaboración propia

b) Cronograma de investigación o de actividades

Mes	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre
Descripción de la actividad	Marzo	Mayo	Julio	Septiembre	Noviembre
Identificación de la empresa					
Petición al gobierno corporativo de la Sociedad Anónima realizar investigación					
Autorización de realización de proyecto e Inicio de investigación en la empresa					
Recopilación en forma escrita y verbal.					
Redacción del diagnóstico					
Revisión del diagnóstico					
Correcciones de diagnóstico					
Desarrollo de la estructura del plan de tesis					
Revisión del documento de tesis.					
Presentación de anteproyecto					
Dictamen del tutor del anteproyecto					
Etapas I primera revisión del plan de tesis tutor					
Etapas 2: investigación del problema					
Recopilación y análisis de datos					
Revisión y correcciones					
Etapas 3: Presentación de resultados					
Análisis de resultados					
Etapas 4: propuesta/discusión de resultados					
Conclusiones					
Revisión y correcciones					
Etapas 5: presentación del informe Final					


Fuente: Elaboración propia

c) Diagrama de causa y efecto





d) Solicitud autorización tesis

 **UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Cobán, Alta Verapaz, Febrero 21 de 2015

REF.: UPANA, COBÁN, ACA, CPA, 00003, 2015

Señores:  
Servi-Centro San Nicolás, S. A.

Estimados señores:


El motivo de la presente es solicitar su autorización para que el alumno:


**Elizar Garcia, CARNÉ N° 201501724**

Estudiante del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- para Contadores Públicos y Auditores (CPA), pueda realizar su práctica en tan importante empresa, ya que en el pensum de dicho programa es requisito elaborar un proyecto de Propuesta de Empresa, así poder titularse en el grado Académico de Licenciado Contador Público y Auditor.

Sin otro particular y agradeciendo su colaboración.

Atentamente,

  
M.A. Lic. Elizar García Carr  
Coordinadora ACA  
Contador Público y Auditor



Diagonal 34, 31-43 Zona 16, Ciudad de Guatemala • PBX: 2506-3600 • [www.upana.edu.gt](http://www.upana.edu.gt) 1779

e) Autorización Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima



Salamá, Baja Verapaz 27 de febrero de 2015.

Señor  
Eliazar Glidardo García Santos  
Presente

Reciba un afectuoso saludos, deseándole éxitos en sus labores diarias, derivado de la solicitud realizada a mí persona como Gerente General de la entidad Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima en cuanto a poder realizar su práctica empresarial dirigida, como estudiante de la Universidad Panamericana, me es grato informarle que cuenta con nuestra aprobación en el cumplimiento de la misma, en el tiempo que se considere necesario y oportuno, de igual forma brindamos nuestro apoyo considerando que con ello pueda culminar su carrera universitaria.

Sin otro particular.

Atentamente

  
~~Juan Luis Paredes~~  
Gerente General  
Gerente General Shell San Nicolas.



## Anexo 3

### Instrumentación

#### a) Contrato de trabajo

##### Contrato individual de trabajo

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_, (estado civil), (nacionalidad), (profesión), (sexo), de este domicilio y vecindad, identificándome con documento personal de identificación DPI \_\_\_\_\_, extendido por el Registro Nacional de las Personas RENAP, actuando en nombre propio, con residencia en \_\_\_\_\_, por una parte; y por la otra, el señor \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_, (estado civil), (nacionalidad), (profesión), (sexo), identificándose con el documento personal de identificación DPI \_\_\_\_\_, con residencia en \_\_\_\_\_, ciudad de Guatemala, quienes para los efectos de este contrato se denominarán patrono y trabajador, respectivamente, celebramos el contrato individual de trabajo contenido en las cláusulas siguientes: PRIMERA: La relación de trabajo iniciara el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de dos \_\_\_\_\_. SEGUNDA: El trabajador prestará sus servicios como \_\_\_\_\_ de la entidad Servicentro San Nicolás, Sociedad Anónima en la República de Guatemala. TERCERA: Los servicios serán prestados al entidad \_\_\_\_\_ ubicada en la \_\_\_\_\_, ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, o en cualquier otro lugar dentro o fuera de la República de Guatemala que le sea indicado. CUARTA: La duración del presente contrato es de \_\_\_\_\_. QUINTA: El trabajador deberá desempeñar su trabajo con eficiencia y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar indicados por el patrono. Dentro de sus principales funciones se

encuentran:

a)

---

---

.b)

---

---

.c)

---

---

.d)

---

SEXTA: Se pacta en virtud que el trabajador no está comprendido dentro de los casos de excepción estipula el artículo ciento veinticuatro del Código de Trabajo y el reglamento respectivo, no está sujeto a las limitaciones de las jornadas de trabajo. El trabajador tendrá derecho al cobro de horas extraordinarias. SEPTIMA: Se pacta expresamente que el salario que devengará el trabajador es de \_\_\_\_\_ (Q\_\_\_\_\_) mensuales pagaderos el último día de cada mes, doscientos cincuenta quetzales(Q250.00) de Bonificación Incentivo de conformidad con los Decretos 78-89, 7-2000 y 37-2001 todos del Congreso de la República. OCTAVA: El trabajador se obliga a prestar sus servicios con exclusividad al patrono. NOVENA: Las vacaciones, bonificación anual del decreto 42-92 del Congreso de la República y aguinaldo se pagarán al trabajador conforme a la ley. DECIMA: El presente contrato se suscribe en la ciudad de Guatemala, el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_, en tres ejemplares: para cada una de las partes y el Patrono remitirá a la Dirección General de Trabajo copia respectiva.

---

Patrono

---

Trabajador