

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



**Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento
de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A.**

(Tesis de Licenciatura)

Ingrid Catalina Bolaños Velásquez

Guatemala, mayo 2016

**Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento
de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A.**

(Tesis de Licenciatura)

Ingrid Catalina Bolaños Velásquez

Licda. Marta Julia de Salazar (**Asesora**)

Licda. Malfin Morales de Reyes (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2016

Autoridades de la 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 de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.015.2016

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 16 DE ABRIL DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciada Marta Julia Alveño

Revisor: Licenciada Malfi Morales

Carrera: Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Diseño e implementación de un manual de procedimientos al
departamento de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A."

Presentada por: Ingrid Bolaños Velásquez

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

En el grado de: Licenciada.



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

Guatemala, 28 de noviembre 2015


Licenciada
Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas
Presente

Estimada Licenciada:

Con relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema **“Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A.”** realizado por **Ingrid Catalina Bolaños Velásquez**, carné No 201500691, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor. He procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencia Profesional –ECP-.

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


Martha Julia Alveño de Salazar

Licenciada

Colegiada No. 1468 Lic. Martha Julia Alveño de Salazar
CPA 1468

Guatemala 04 de enero de 2016

Respetables Autoridades
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala.

En relación al trabajo de Informe Final de Tesis del tema **“Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A.”** realizado por **Ingrid Catalina Bolaños Velásquez**, Carné No. **201500691**, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor.

Se ha procedido a la revisión de la misma y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Competencia Profesional –ECP–.

Me suscribo de ustedes deferentemente,



Licenciada. Malfi Morales de Reyes
Colegiada No. 7,632

Acto que dedico

- A Dios** Por la fuerza y por todas sus bendiciones, que me permitieron alcanzar este sueño tan anhelado. Y por ser mi guía y fortaleza en todo momento.
- A mi madre** María Nicolasa Velásquez Tacan. Por todo el amor que siempre me ha dado, por sus buenos ejemplos, apoyo, sabios consejos y aquí está el resultado de su gran esfuerzo.
- A mi esposo** Luis Mario Pérez Leiva. Por ser mí gran apoyo, amigo incondicional, por motivarme en culminar esta etapa de mi vida y sabes que te amo con todo mi corazón.
- A mis hermanas** Wendy Bolaños y Raquel Bolaños, por su gran ayuda incondicional que siempre estuvieron ahí para apoyarme, saben las quiero mucho.

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1: Marco Contextual | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 2 |
| 1.3 Pregunta de la investigación | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 4 |
| 1.5 Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.6 Alcances y límites | 5 |
| Capítulo 2: Marco Conceptual | |
| 2.1 Control interno | 6 |
| 2.2 Departamento de tesorería | 10 |
| 2.3 Departamento de nómina | 13 |
| 2.4 Departamento de facturación y cobros | 15 |
| Capítulo 3: Marco Metodológico | |
| 3.1 Tipo de investigación | 17 |
| 3.2 Sujetos de la investigación | 17 |
| 3.3 Instrumento de recopilación de datos | 18 |
| 3.4 Diseño de la investigación | 18 |

Capítulo 4: Resultados de la investigación

| | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 4.1 | Muestreo | 19 |
| 4.2 | Presentación de resultados | 22 |
| 4.3 | Análisis de resultados | 23 |
| 4.4 | Conclusiones de la investigación | 24 |

Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática

| | | |
|-----|-----------------------------|----|
| 5.1 | Introducción | 25 |
| 5.2 | Justificación | 25 |
| 5.3 | Objetivos de la propuesta | 25 |
| 5.4 | Desarrollo de la propuesta | 26 |
| 5.5 | Programa de implementación | 45 |
| 5.6 | Presupuesto de la propuesta | 45 |

| | |
|--------------------|----|
| Referencias | 46 |
|--------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| Anexos | 47 |
|---------------|----|

Resumen

El presente informe es un “Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento de contabilidad en la empresa Grupo Sis, S.A.”, ubicada en la ciudad de Guatemala, contiene todos los procedimientos y flujogramas a seguir, para realizar las actividades de forma correcta y ordena.

Se realizó un diagnostico donde utilizaron varios instrumentos, para que el informe sea lo más preciso, concreto, sencillo y razonable. A fin de que el Propietario y Gerente General de la Empresa, quede satisfecho y complacido con los logros obtenidos, para la corrección de las deficiencias detectadas y que en un futuro cercano pueda crecer financieramente generando nuevas fuentes de trabajo.

El no contar con un manual de procedimientos contables, se ha incrementado errores en la elaboración de partidas, por realizarlas de manera desordena, es indispensable que se ponga en práctica para que se elaboren de una manera idónea, los procesos contables en la empresa.

Introducción

La empresa denominada Grupo Sis, S.A., ubicada en la 5ta calle 5-05 zona 13 Pamplona, de la Ciudad de Guatemala, se dedica a prestar servicios de seguridad privada de uniformados, ejecutivos y otros. En base a la evaluación y diagnóstico que se realizó, se determinó que en la empresa no hay un manual de procedimientos para el departamento de contabilidad.

El presente informe está estructurado en cinco capítulos, se describe a continuación:

En el capítulo 1 se analiza los antecedentes de la empresa, el entorno legal que están obligadas a cumplir, se describe la empresa donde se realizó el estudio, se desarrolla el planteamiento del problema, la justificación, los principales objetivos generales y específicos, los alcances y limitaciones.

El capítulo 2 explica el marco teórico y los fundamentos a realizar del manual de procedimientos.

El capítulo 3 explica la metodología utilizada en la realización del informe.

El capítulo 4 contiene el análisis efectuado con base a toda la información documental proporcionada por la empresa, entrevistas realizadas a puestos claves que están involucradas en el área de estudio, se analizó la información contable de estados financieros a través de razones financieras.

El capítulo 5 presenta la propuesta de solución a la problemática detectada, por medio de procedimientos a implementar como un manual de procedimientos a seguir para corregir las deficiencias detectadas, el manual contiene el diseño e implementación de procedimientos y flujogramas a seguir.

Y para finalizar se presentan las conclusiones obtenidas luego de realizar la evaluación de la empresa.

En virtud de lo descrito en los párrafos precedentes, al aplicar la propuesta planteada, a Grupo Sis, S.A. podrá corregir deficiencia de no tener una manual de procedimientos, lograr así un mayor orden administrativo que le permitirá ahorrar tiempo y recursos de diferente índole, al ser más eficientes en los procesos contables.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Desde 1990 Grupo SIS, S.A. inicio sus operaciones, estableciéndose como una Corporación Internacional que provee sus servicios en Guatemala y otros países del mundo.

Los fundadores de Grupo SIS son Ejecutivos Israelitas expertos en seguridad internacional, que han servido en las fuerzas especiales del Ejército Israelí.

Durante dos décadas de vida profesional en Guatemala, hemos alcanzado el prestigio y reconocimiento por nuestros servicios de seguridad, en nuestros diversos campos de acción.

Nuestro profesionalismo en el manejo de situaciones de alta exposición, nos da la experiencia para brindar nuestros servicios a funcionarios, (Ejecutivos) y compañías Multinacionales.

Grupo SIS, S.A. ofrece los servicios de:

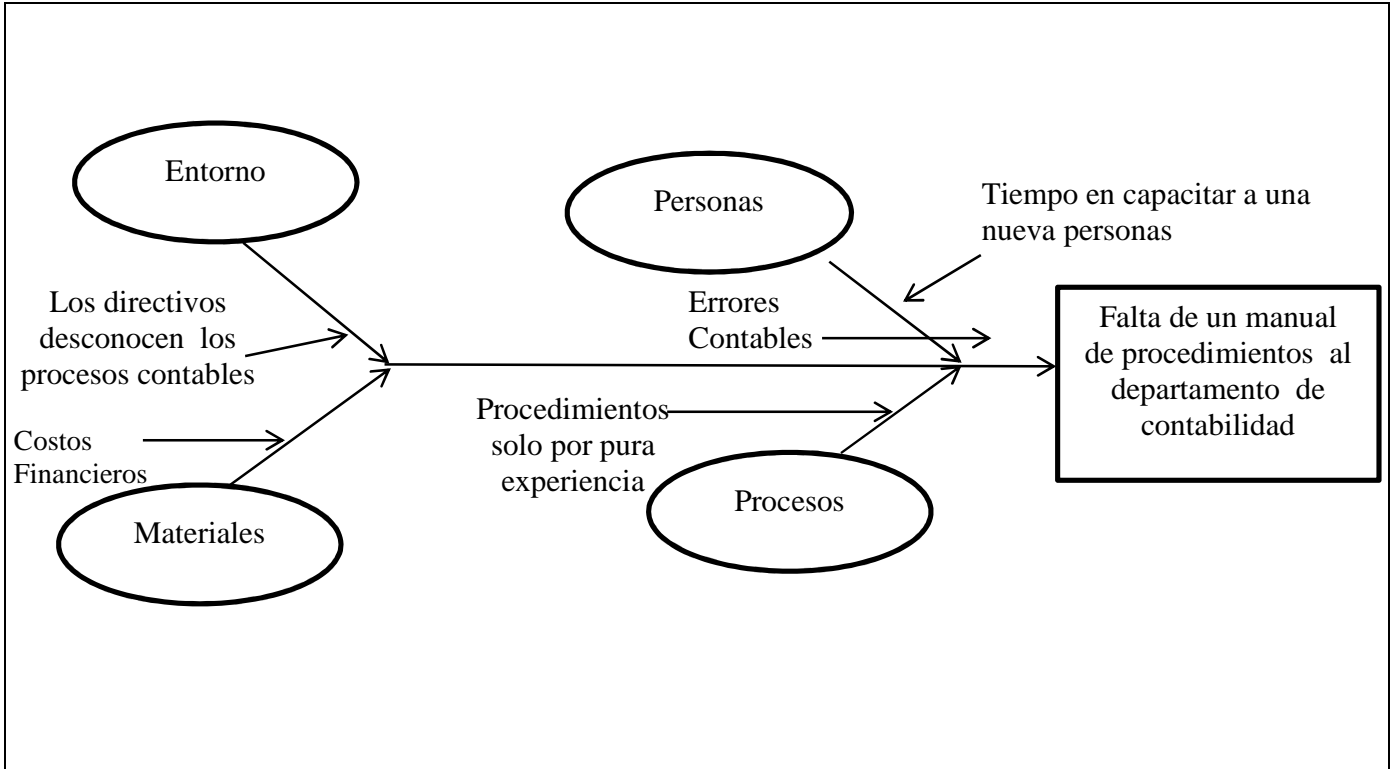
- ❖ Agentes Uniformados
- ❖ Laboratorio de Poligrafía
- ❖ Seguridad Ejecutiva
- ❖ Asesoría
- ❖ Capacitaciones
- ❖ Monitoreo

1.2 Planteamiento del problema

Se analizaron los hallazgos detectados en el FODA, por medio de una entrevista y un cuestionario realizado en el área mayor debilidad: la contabilidad que se ha visto afectada desde el punto de vista de procedimientos, la empresa no tiene controles para ninguna área por escrito, y las que se aplican se basan en la experiencia del personal de cada área, duplicándose en algunos casos tareas básicas entre el personal y la operatividad se vuelve lenta.

Diagrama de causa y efecto

Cuadro No.1



Elaboración propia

1.3 Pregunta de la investigación

Derivado de lo expuesto con anterioridad, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los beneficios contables, administrativos y económicos que obtendría la empresa Grupo Sis, S.A., con el diseño e implementación de un adecuado manual de procedimientos para el departamento de contabilidad?

1.4 Justificación de la investigación

Con respecto a la problemática que tiene la empresa por no contar con un manual de procedimientos contables, han cometido errores en la elaboración de partidas contables, puesto que sin lineamientos no se tienen orden en la elaboración de las mismas, además se justifica que sin los manuales de procedimiento, el tiempo de capacitación de un empleado se hace prolongado, porque se le tiene que enseñar desde lo más básico.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Diseñar e implementar los manuales de procedimientos contables, para que la empresa disminuya el tiempo de capacitación de los empleados de primer ingreso.

1.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Localizar las áreas críticas de los empleados en el momento de la elaboración de las partidas contables.
- ❖ Aumentar la capacidad del desempeño laboral del personal

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

Para la presente investigación se tuvo acceso a las áreas de contabilidad y recursos humanos, en especial el área contable, la empresa tiene el mayor interés en la que sea analizada. Se realizó un análisis de la Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas que la empresa enfrenta sin los manuales de procedimientos contables.

Se contó con el acceso a la información legal de la empresa y de los Estados Financieros.

1.6.2 Limites

La limitante que se encontró la existencia de documentación que no se pudo proporcionar por la confidencialidad que maneja. A la empresa le interesa que se haga el estudio en el Departamento Contable y no de los demás departamentos.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Control interno

Coopers, (1997) señalo que “ Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable.”(p.16)

Coopers, (1997) señalo que “El control interno puede ayudar a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable”. (p. 7).

2.1.1 Objetivos del control interno

- ❖ Estimular el cumplimiento de las políticas, la aplicación de políticas y procedimientos internos ayuda a mejorar las operaciones de la empresa.
- ❖ Fomentar la eficiencia operacional, con ello se obtiene la veracidad y certeza de nuestras operaciones diarias y la confiabilidad del negocio.
- ❖ Asegurar los registros contables correctos y exactos, con ella se protege fiscal y en forma administrativa al momento de una revisión por entes fiscalizadores de la empresa.

2.1.2 Objetivos específicos de control interno

Entre estos objetivos se especifica lo primordial de control interno en el departamento de contabilidad.

- ❖ De autorización, en este aspecto es para regular quien o quienes son las personas encargadas de autorizar o no un crédito ya sea un cliente nuevo o uno existente, dependiendo del monto y la cantidad de equipo que se llevará.
- ❖ De integridad, aspecto importante con ello se evaluará la aplicación de los procedimientos por parte de las personas de créditos y quien autorice los mismos.

- ❖ De exactitud, se refiere a la exacta aplicación de los procedimientos establecidos.
- ❖ De custodia, son los encargados de custodiar toda la documentación relacionada al cliente, tratándose que en dichos documentos vaya información confidencial.

2.1.3 Limitaciones del sistema de control interno

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- ❖ Costo beneficio: el control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- ❖ La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias: Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- ❖ El factor de error humano.
- ❖ Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

2.1.4 Elementos del control interno

El término "Sistema de Control Interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan en directo con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a. El ambiente de control

Es la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- ❖ La función del consejo de directores y sus comités,
- ❖ Filosofía y estilo operativo de la administración,
- ❖ Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad, y
- ❖ Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

b. Sistema de contabilidad

Consiste en una serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

c. Procedimientos de control

Son todas aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- ❖ Reportar, revisar y aprobar conciliaciones,
 - ❖ Verificar la exactitud aritmética de los registros,
 - ❖ Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:

- ❖ Cambios a programas de computadora, y
- ❖ Acceso a archivos de datos
 - ❖ Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación,
 - ❖ Aprobar y controlar documentos,
- ❖ Comparar datos internos con fuentes externas de información,
- ❖ Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables,
- ❖ Limitar el acceso físico directo a los activos y registros, y
- ❖ Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas. (NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno).

2.1.5 Tipos de control interno

Existen dos tipos de controles internos, los cuales son:

a. El control interno administrativo:

Éste tipo de control interno está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, por lo que se relacionan con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

b. El control interno contable:

Este tipo de control interno comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

2.2 Departamento de tesorería

Se encarga de elaborar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promueve la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atiende con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos adquiridos por la empresa.

El control interno del departamento tesorería resulta esencial en la operativa de la empresa; por este motivo, se debe detallar, documentar y complementar lo necesario que varias personas estén involucradas en el proceso de decisión/acción.

La cuestión principal está relacionada con el movimiento del dinero fuera de las cuentas de la empresa en particular, así los fondos se transfieren a terceros con el respaldo de instrucciones telefónicas o de télex. A este respecto, la introducción de la transferencia electrónica de fondos puede aliviar algunas preocupaciones.

Es necesario llevar un control con respecto a los informes de situación. Con este fin debe existir un sistema automático de información que debe ser comprobado y revisado por la alta dirección, en el que se deberían incluir los sistemas informatizados de tesorería. Otro aspecto de la información es el registro en un diario de todas las transacciones para las consultas diarias.

Los procedimientos de selección de personal exigen un control cuidadoso. Se deben solicitar referencias y convenir un período inicial de empleo, antes de conceder poderes a los nuevos empleados para comprometer los fondos de la empresa. Todas las medidas de control se deben incorporar a un manual de procedimientos del departamento, que se podrán al día introducir los cambios o adiciones a medida que se produzcan.

El manual describirá los objetivos del departamento; las líneas maestras o parámetros dentro de los cuales debe funcionar; sus actividades, incluye cómo se deben efectuar las transacciones; y cualquiera de las partidas específicas, como la interface con las afiliadas y el departamento actúa en su nombre. El contenido del manual se habrá acordado con la alta dirección y servirá de referencia para las comprobaciones de auditoría.

El control se apoya sobre el concepto de que por lo menos, estén implicadas dos personas en los procesos para cualquier clase de decisión o de autorización. Siempre existe el peligro de connivencia, pero el riesgo se reduce al introducir un tercer elemento, por ejemplo, un departamento que controle los saldos bancarios.

Todas las transacciones deben ser sometidas a aprobación, lo más conveniente es usar formularios estándar preimpresos. Las actas para aprobación pueden establecerse por separado o formar parte del documento que registra la transacción. Los formularios preimpresos para el registro de las transacciones deben ser también impresos de trabajo. En una fecha posterior, suele ser útil revisar a qué otros bancos se solicitaron cotizaciones y cuál fue su rendimiento relativo.

Para realizar el control pueden establecer una serie de poderes y límites, que se resumen a continuación:

a. Los poderes de tesorería

❖ Poderes de firma

Siempre que sea posible serán precisos como mínimo dos signatarios para cada transacción financiera y para cada una de las cuentas bancarias. Estas se pueden elegir de una selección de signatarios que se aprobará a nivel de Consejo de Administración antes de informar a los bancos, y que figurarán en acta. Lo más probable es que los poderes para la firma reflejen la antigüedad en la compañía. Si uno de los firmantes autorizados deja la empresa, los bancos de la misma deben ser informados de que ha cesado su poder de firma.

Puede existir una diferenciación adicional entre transacciones con respecto a los poderes de firma que impliquen compromisos con los fondos de la empresa, cualquier clase de pagos e ingresos en las cuentas de la empresa. En el último caso, pueden ser confirmados o no al banco por parte de la empresa. Si se producen, la compañía puede no requerir que estén "autorizados".

❖ Poderes verbales

Son aplicables al personal dentro de la gestión de fondos y superiores inmediatos, que están autorizados a emitir instrucciones telefónicas con respecto a las operaciones y el movimiento del dinero. Esta lista se debe actualizar, si se producen cambios en el personal y puede diferenciar entre aquellos que pueden intervenir en las operaciones y los que sola pueden transferir fondos a las cuentas de la empresa o desde las mismas.

❖ Poderes para compromisos

Estos se refieren a la negación de nuevas facilidades con bancos e instituciones financieras, dando garantías de la empresa, cartas de conformidad, etc. Estos poderes serán delegados por el Consejo a ciertos niveles de la alta dirección. Lo característico es que la interacción de estos tres niveles se produzca de la forma siguiente: Se establece con el banco una nueva facilidad, bajo los poderes delegados por el Consejo para los compromisos de la empresa. Las transacciones y operaciones posteriores se efectúan a través de las voces autorizadas, que luego se confirman por escrito al banco. La carta será firmada por dos signatarios autorizados.

❖ Límites de los agentes

En ellos se detallarán las líneas maestras a que deben apuntarse los agentes, con respecto al importe de los fondos que pueden solicitar en préstamo o depositar en cada una de las transacciones, la lista de bancos o instituciones financieras que pueden contactar, si pueden llevar a cabo cualquier clase de operación en divisas para obtener ganancias, o para arbitraje entre los instrumentos para beneficio y así en forma secuencial. Cada agente será informado respecto a estas líneas maestras cuyo cumplimiento será estrecho y controlado. Los resultados de cualquier incumplimiento se pondrán en conocimiento del agente.

❖ Límites de depósitos

Se refieren al importe máximo de dinero o su equivalencia en divisas que se puede depositar en una institución financiera, bancaria o de otro tipo, y en cualquier momento. Rara vez se revisarán estos límites, aunque como mínimo se hará anual. Una vez más, se harán saber los resultados que produciría su incumplimiento.

El control interno y los procedimientos de comprobación constituyen la primera etapa, y deberán ser reforzados una que otra vez por medio de auditoria. En muchos aspectos existirá una interface entre el control interno y el externo.

2.3 Departamento de nómina

El proceso de elaboración de la nómina comienza cada vez que se inicia un período de pago. Estos períodos están definidos por la Ley Orgánica del Trabajo en el Artículo 150 donde se expresa:

"El trabajador y el patrono fijarán el lapso para el pago del salario que no podrá ser mayor de una quincena, pero podrá ser hasta de un mes cuando el trabajador reciba del patrono alimentación y vivienda".

A los obreros, su salario se les paga semanal, mientras que tratándose de empleados, el pago se realiza cada quincena.

El diseño del formato en el cual se elabora la nómina varía de acuerdo con la magnitud y otras características de la empresa, como si su elaboración se realiza de forma manual o computarizada. En cuanto al fondo, no existe ninguna diferencia entre una técnica y otra.

Las normas de control interno que se citarán a continuación, representan la garantía para la empresa, de que los recursos monetarios destinados a la administración de personal, son distribuidos de forma adecuada.

1. Deben ser aprobadas por personas autorizadas:

- ❖ La contratación de personal.
- ❖ El salario a pagar
- ❖ Las deducciones que se realizarán en nómina.
- ❖ Horas extraordinarias y otros pagos especiales.

2. El expediente de cada trabajador debe permanecer inaccesible para las personas que:
 - ❖ Preparan la nómina.
 - ❖ Aprueban nómina.
 - ❖ Pagan la nómina.
3. Deben ser utilizados relojes marcadores u otros medios que permitan controlar el tiempo de trabajo.
4. En caso de trabajo a destajo, deben ser establecidos controles, de forma que la producción del trabajador pueda ser determinada.
5. Debe existir separación de funciones:
 - ❖ Entre el personal que controla el tiempo trabajado, elabora la nómina y paga la nómina.
 - ❖ Entre el personal que contrata o despide y el que elabora la nómina.
6. Las contrataciones o despidos deben ser notificados al departamento de nómina.
7. El tiempo a pagar a cada trabajador debe ser aprobado por el jefe del departamento respectivo.
8. Los cálculos hechos en la nómina deben ser revisados antes de pagar a los trabajadores.
9. El pago de la nómina debe ser aprobado por un funcionario responsable.
10. Cuando la nómina sea pagada con cheque:
 - ❖ Debe existir una cuenta bancaria que se utilice sólo con ese objetivo.
 - ❖ La cuenta bancaria de nómina debe ser conciliada cada mes por una persona diferente de la que prepara la nómina y de la que paga.
 - ❖ La persona que realiza la conciliación, debe recibir el estado de cuenta bancario.
11. Cuando la nómina se paga en efectivo
 - ❖ Debe hacerse un retiro del banco por el neto a pagar.
 - ❖ Deben ser tomadas las medidas necesarias para evitar el robo por parte de empleados o extraños.
12. Cada trabajador, al recibir su remuneración debe firmar un recibo en el que aparezcan detallados los diferentes conceptos que han intervenido en el cálculo.
13. El pago de la nómina debe ser supervisado con frecuencia por un funcionario independiente del departamento de nómina.

14. Los sueldos no reclamados, deben ser custodiados por una persona diferente a la que elabora la nómina o hecho los pagos, y debe enviar una relación de los mismos al departamento de contabilidad.
15. Los sueldos no reclamados, deben ser depositados en el banco después de un tiempo prudencial, registrado el correspondiente pasivo por ese concepto.
16. El pago posterior de sueldos no reclamados, debe ser aprobado por un funcionario diferente al que prepara la nómina.
17. Los funcionarios que pagan la nómina deben ser rotados con periodicidad.
18. La distribución contable de la nómina debe ser revisada por una persona que no pertenezca al departamento de nómina.

2.4 Departamento de facturación y cobros

La importancia que exista un manual de procedimientos exista un documento por escrito todos los controles internos y a continuación se detalla algunos procedimientos de este tema:

Existe una separación de funciones definida entre las labores de almaceneros, facturadores, funcionarios que firman los cheques y documentos de pago y los que operan los registros de cuentas y efectos por cobrar.

Y si no se realizan estos procedimientos que se detallan a continuación, solo se trabaja por experiencia y sin hay un fundamento:

- ❖ Se realizan las conciliaciones de los adeudos entre el vendedor y sus clientes.
- ❖ Se controlan con numeración las facturas en blanco por persona ajena al área de facturación, como las entregadas a dicha área.
- ❖ Existe un registro de ventas de contado o con pago aplazado que contenga los datos de fecha de emisión, numeración de cada factura, código y nombre de cada cliente, importe y cuentas contables de estas operaciones.

- ❖ Están habilitados de forma correcta los registros, cuentas y subcuentas relacionados con estas operaciones.
- ❖ Se encuentran habilitadas las cuentas y subcuentas analíticas de las Cuentas por Cobrar Diversas y Pagos Anticipados y se cuadra la suma de sus saldos cada mes con el de la cuenta control y se verifica que no existan saldos contrarios a su naturaleza.
- ❖ Se contabilizan de manera los importes de efectivo en depósito de entidades suministradoras, procedentes de pagos anticipados cuyos productos no fueron entregados.
- ❖ Los importes de Pagos Anticipados se liquidan cada mes.
- ❖ Las anotaciones en los registros para estas operaciones son realizadas en el momento en que se ejecutan las mismas.
- ❖ Los expedientes elaborados por cuentas incobrables se encuentran confeccionados, aprobados por los funcionarios que correspondan y dentro de los términos establecidos para su análisis.
- ❖ Existe desglose de los débitos correspondientes a cada factura o conduce emitido y créditos, por cada cobro ejecutado de las partidas registradas en los submayores de estas cuentas y las mismas están avaladas por los documentos justificativos.
- ❖ Las operaciones de débitos y créditos contabilizadas en estas cuentas son correctas y se corresponden con los contenidos económicos de las mismas.
- ❖ Por periodo se realizan análisis de las Cuentas por Cobrar a Clientes, Diversas y los Pagos Anticipados por edades; no se observan saldos envejecidos y se cuadran sus saldos con las cuentas de control respectivas.
- ❖ Operan de forma correcta la cuenta Provisión para Cuentas Incobrables y que se ajusta al final de cada año, al ser autorizado su uso.
- ❖ Registran de manera correcta los efectos por cobrar (títulos de crédito), se analizan por clientes y se controlan sus vencimientos y cobro.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 De campo

Permitieron obtener toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación y para poder solucionar la problemática encontrada, se hicieron unas entrevistas, se les solicitó que respondieran los cuestionarios diseñados para obtener la información respectiva a todas las personas involucradas y una observación directa.

3.1.2 Explorativa

Ya que este tipo de investigación busca examinar o explorar un problema poco estudiado, y que a nivel estudiantil este tipo de variables que se trabajan sus estudios pueden estar relacionados entre sí, a efecto de dar un todo coherente al finalizar el proceso de investigación

3.2 Sujetos de la investigación

3.2.1 Descripción de la empresa

La empresa a investigar es de servicios de seguridad privada, de sólido prestigio en el país que cuenta con un amplia servicio de seguridad ejecutiva, uniformada, monitoreo, capacitaciones, con un laboratorio de poligrafía, y su primordial objetivo es proteger la seguridad privada de sus clientes.

3.2.2 Áreas que están involucradas

El área que estuvo involucrada siempre fue el Departamento de Contabilidad de la empresa, que es en la que tienen mayor interés.

3.2.3 Personas que formaron parte del proyecto

- ❖ Gerente de Recursos Humanos
- ❖ Encargado de Nomina
- ❖ Encargado de Facturación y Cobros

- ❖ Encargado de Tesorería

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información se basaron en extractos de libros, revistas, documentos escritos, extractos de datos recopilados a través de internet y entrevistas a profesionales contables.

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- ❖ Las entrevistas que ayudaron a obtener una mayor idea de cómo se compone la empresa y obtener mayor información de la misma.
- ❖ Los cuestionarios fueron necesarios para la obtención de información específica del área a abarcar.
- ❖ La observación de los sujetos de la investigación para una mejor comprensión en la elaboración del manual de procedimientos contables.
- ❖ Y el análisis organizacional y documental de la empresa para obtener un mejor conocimiento de la misma así como de su naturaleza apropiada.

3.4 Diseño de la investigación

Se elaboró con base al diseño de un manual de procedimientos al departamento de contabilidad, se realizaron entrevistas y cuestionarios para obtener la información necesaria para desarrollar la investigación.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Se realizaron varios cuestionarios en el departamento de contabilidad y unas entrevistas que lograron determinar los puntos vulnerables del departamento.

4.1.1 Área de tesorería

Con el cuestionario realizado y la observación directa que le pasaron las dos personas de tesorería se identificó lo siguiente:

- ❖ Que el personal no tiene una capacitación de motivación personal y es porque en el departamento de recursos humanos no hay un plan para capacitar a todo el personal.
- ❖ No existe una capacitación de actualización de leyes tributarias y esto es porque no hay una programación de actualizaciones de leyes, y puede conllevar que el personal cometa errores tributarios y solo se deje llevar por lo que le indican sus jefes a cargo.
- ❖ Se detectó que al emitir cheques al personal que su lugar de trabajo es en el interior de la república, no se les coloca sello de no negociable, esto es porque se les cambia el cheque y se manda a depositar al supervisor de cada puesto.
- ❖ Se identificó que el personal al realizar la contabilidad, lo hace por pura experiencia y no porque exista un manual de procedimientos, donde indique como lo deben hacer esto significa que al tener personal nuevo, se le tiene indicar que escriba en un cuaderno todos los procedimientos, y el que lo capacita es la persona que tiene más experiencia.

4.1.2 Área de facturación y cobros

- ❖ Que el personal no tiene una capacitación de motivación personal, y es porque en el departamento de recursos humanos no hay un plan para capacitar a todo el personal.

- ❖ No existe una capacitación de actualización de leyes tributarias porque no hay una programación de actualizaciones de leyes y esto puede ocasionar que el personal cometa errores tributarios y solo se deje llevar por lo que le indican sus jefes a cargo. Se detectó que al término del mes no hay cruce con la solicitud de facturación y con lo que facturo en el mes, esto es porque no hay una persona encargada en realizarlo y tener la certeza que lo realicen conforme lo que está autorizado.

- ❖ Con relación a la cartera de clientes de la empresa se identificó que no hay política de créditos por escrito y esto hace que los clientes se tomen todo el tiempo que ellos quieran en pagarle a la empresa, y esto afecta la liquidez para la empresa.

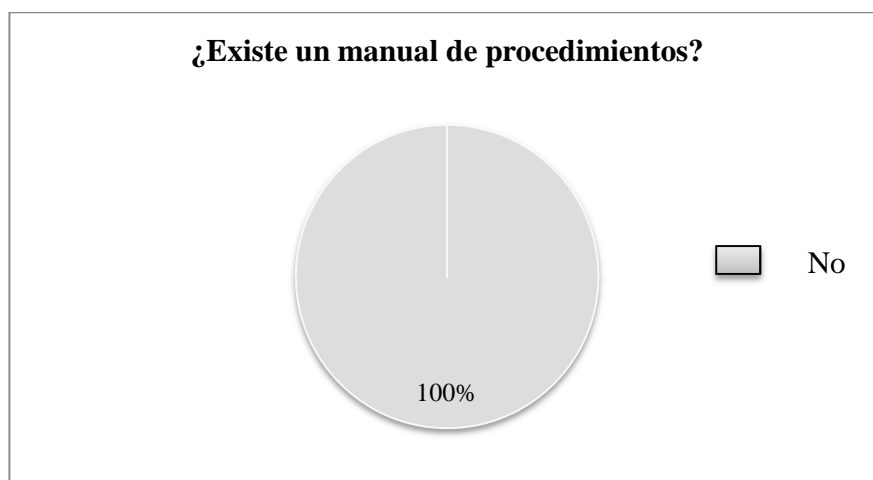
- ❖ Se identificó que el personal al realizar la contabilidad, lo hace por pura experiencia y no porque exista un manual de procedimientos donde indique como lo deben hacer, y al haber personal nuevo, se le tiene indicar que escriba en un cuaderno todos los procedimientos y el que lo capacita es la persona que tiene más experiencia.

4.1.3 Área de nómina

- ❖ El personal no tiene una capacitación de motivación porque en el departamento de recursos humanos no hay un plan para capacitar a todo el personal.
- ❖ No existe una capacitación de actualización de leyes tributarias porque no hay una programación de actualizaciones de leyes, y esto puede hacer que el personal cometa errores tributarios y solo se deje llevar por lo que le indican sus jefes a cargo.
- ❖ Se detectó que algunas personas que entran a trabajar a la empresa están por temporada por dos meses fuera de la planilla, y al término de su periodo de prueba entran a la planilla de la empresa, y la planilla del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), esto puede conllevar a que existan demandas laborales al Ministerio de Trabajo y a la inspección de IGSS.
- ❖ Se logró identificar que hay personal que no firma recibos de pago, que son documentos indispensables al tener una demanda laboral, para comprobar que al empleado se le haya pago su sueldo como corresponde.
- ❖ Se identificó que el personal cuando realiza la contabilidad, lo hace por pura experiencia y no porque exista un manual de procedimientos, donde indique como lo deben hacer y esto también conlleva a que cuando hay personal nuevo, se le tiene que indicar, que escriba en un cuaderno todos los procedimientos y el que lo capacita es la persona que tiene más experiencia.

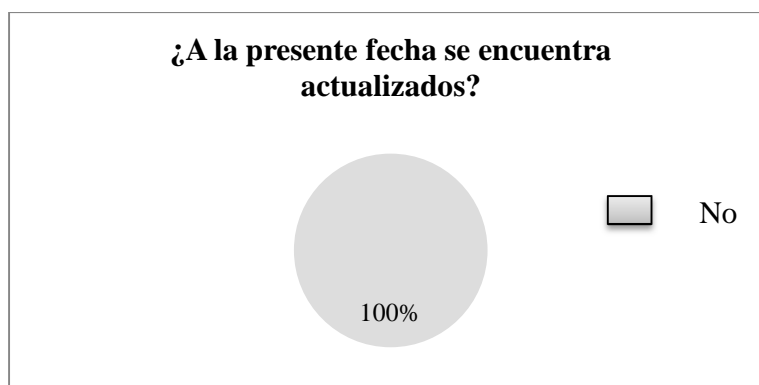
4.2 Presentación de resultados

| Pregunta | Planilla | Tesorería | Facturación y Cobros | Recursos Humanos | Repuesta |
|---|----------|-----------|----------------------|------------------|----------|
| ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento? | No | No | No | No | 4 |



Elaboración propia

| Pregunta | Planilla | Tesorería | Facturación y Cobros | Recursos Humanos | Repuesta |
|---|----------|-----------|----------------------|------------------|----------|
| ¿A la presente fecha se encuentra actualizados? | No | No | No | No | 4 |



Elaboración propia

4.3 Análisis de resultados

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Posicionados en el mercado de servicios de Seguridad Privada.➤ Calidad de servicio.➤ Personal de seguridad calificado.➤ Está autorizada en forma legal➤ Auditoría externa➤ Cartera de clientes fija➤ Inscritos en el IGSS | <p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">➤ No hay manual de procedimientos por área.➤ No existe una política de créditos para los clientes.➤ Existen cheques que no se colocan sello de no negociable.➤ No existe de motivación personal y de actualización de leyes tributarias.➤ Rotación de personal de los agentes de seguridad➤ Demandas laborales ante el Ministerio de Trabajo y al I.G.S.S. |
| <p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Clientes con necesidades particulares➤ Expansión en el mercado.➤ Diversificación de servicios en el área de seguridad privada. | <p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Entrada de nuevos competidores con costos bajos.➤ Constancia vigilancia por la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada. |

4.4 Conclusiones de la investigación

- ❖ El personal al momento de realizar la contabilidad, lo hace por pura experiencia y no porque exista un manual de procedimientos por escrito, y se tenga que invertir tiempo, haya costos adicionales sin en explicar a personal nuevo, y esta situación arrea errores contables.

- ❖ El personal se encuentra desmotivado, por no tener una capacitación por lo menos una vez al años, por parte de recursos humanos, para conocer y entender mejor sus funciones, y estar actualizados con respecto a leyes tributarias.

Capítulo 5

Propuesta de la solución problemática

5.1 Introducción

En el siguiente manual de procedimientos para el departamento de contabilidad, se encontrarán los pasos a seguir para el departamento de tesorería, nómina, facturación y cobros, donde se apoyarán, para que sea una guía útil a los empleados.

Es necesario que se implemente a la mayor brevedad posible, por cada empleado nuevo que ingrese al personal, y sea efectiva la inducción.

5.2 Justificación

Con respecto a la problemática que tiene la empresa al momento que ingresa un personal nuevo al departamento de contabilidad, se tiene que capacitar y él debe redactar todos los procedimientos al momento que se le capacitan, por esta razón se implementa este manual de procedimientos contables.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Implementación de los manuales de procedimientos contables, para que la empresa disminuya el tiempo de capacitación de los empleados de primer ingreso y sea eficiente.

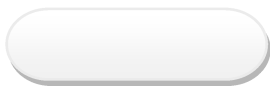
5.3.2 Objetivos específicos

- ❖ Aumentar la eficiencia del desempeño laboral.
- ❖ Guía a los directivos para que conozcan lo que realizan los empleados.
- ❖ Capacitar a empleados de primer ingreso para que su labor sea eficiente.

5.4 Desarrollo de la propuesta

Diseño e implementación de un manual de procedimientos al departamento de contabilidad en la empresa Grupo SIS, S.A.

Simbología a utilizar



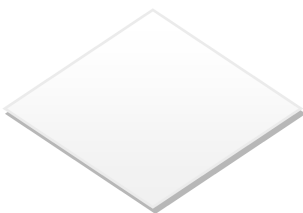
Inicio y fin:
indica el principio y el fin del flujograma.



Actividad:
describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.



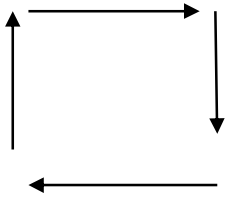
Documento:
representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



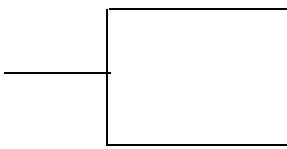
Decisión o alternativa:
indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.



Archivo:
indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.



Dirección del flujo o línea de unión:
conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



Nota aclaratoria:
no forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.



Desplazamiento o transporte:
indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.



Conector de página:
representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

Procedimientos en área de tesorería

Definición del procedimiento:

Es un procedimiento que se enfoca en el manejo adecuado en las cuentas bancarias y una buena utilización de la disponibilidad de los fondos de la empresa.

Objetivos del procedimiento:

- ❖ Llevar un mejor control de la disponibilidad de los fondos de la empresa.
- ❖ Proporcionar veracidad en los procedimientos en el área de contabilidad.
- ❖ Implementar un apoyo para la producción de la Empresa.

Normas del procedimiento:

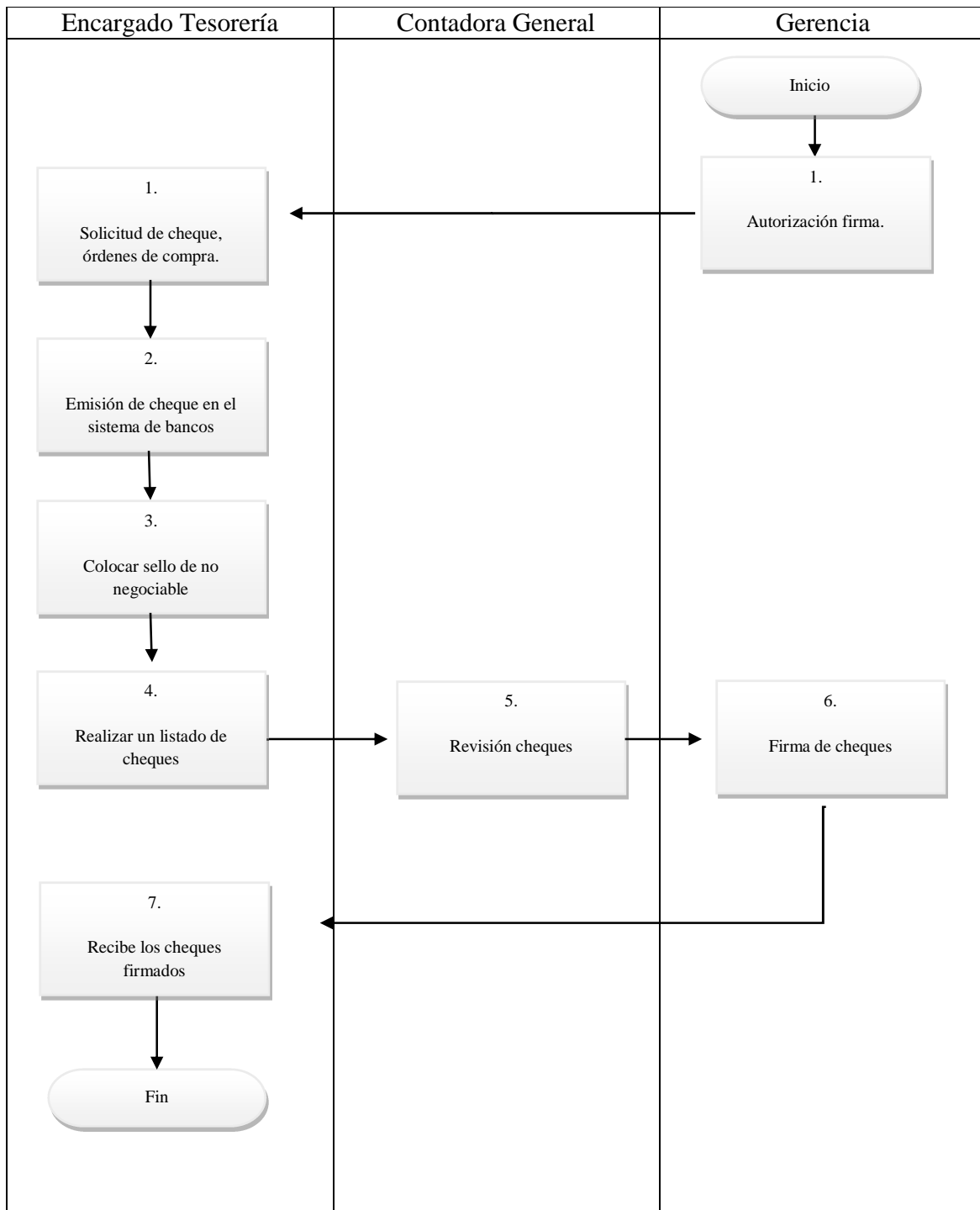
- ❖ Cualquier movimiento contable es autorizado
- ❖ Emisión de cheques debe existir una autorización previa.
- ❖ Ingresos bancarios se realizan a diario.

Descripción del procedimiento emisión cheque:

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 7 |
| Inicia: Encargado Tesorería | Finaliza: Encargado Tesorería |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Solicitud de cheque, órdenes de compra autorizados. | Encargado Tesorería |
| 2 | Emisión de cheque en el sistema de bancos, verifica si es anticipo a proveedores, caja chica, anticipo para gastos, pago a proveedores, sueldos u otro concepto autorizado. | Encargado Tesorería |
| 3 | Colocar sello de no negociable. | Encargado Tesorería |
| 4 | Realizar un listado de cheques para trasladar a revisión. | Encargado Tesorería |
| 5 | Revisión de cheques. | Encargado Tesorería |
| 6 | Trasladar para firma de cheque. | Encargado Tesorería |
| 7. | Recibe tesorería los cheques | Encargado Tesorería |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento

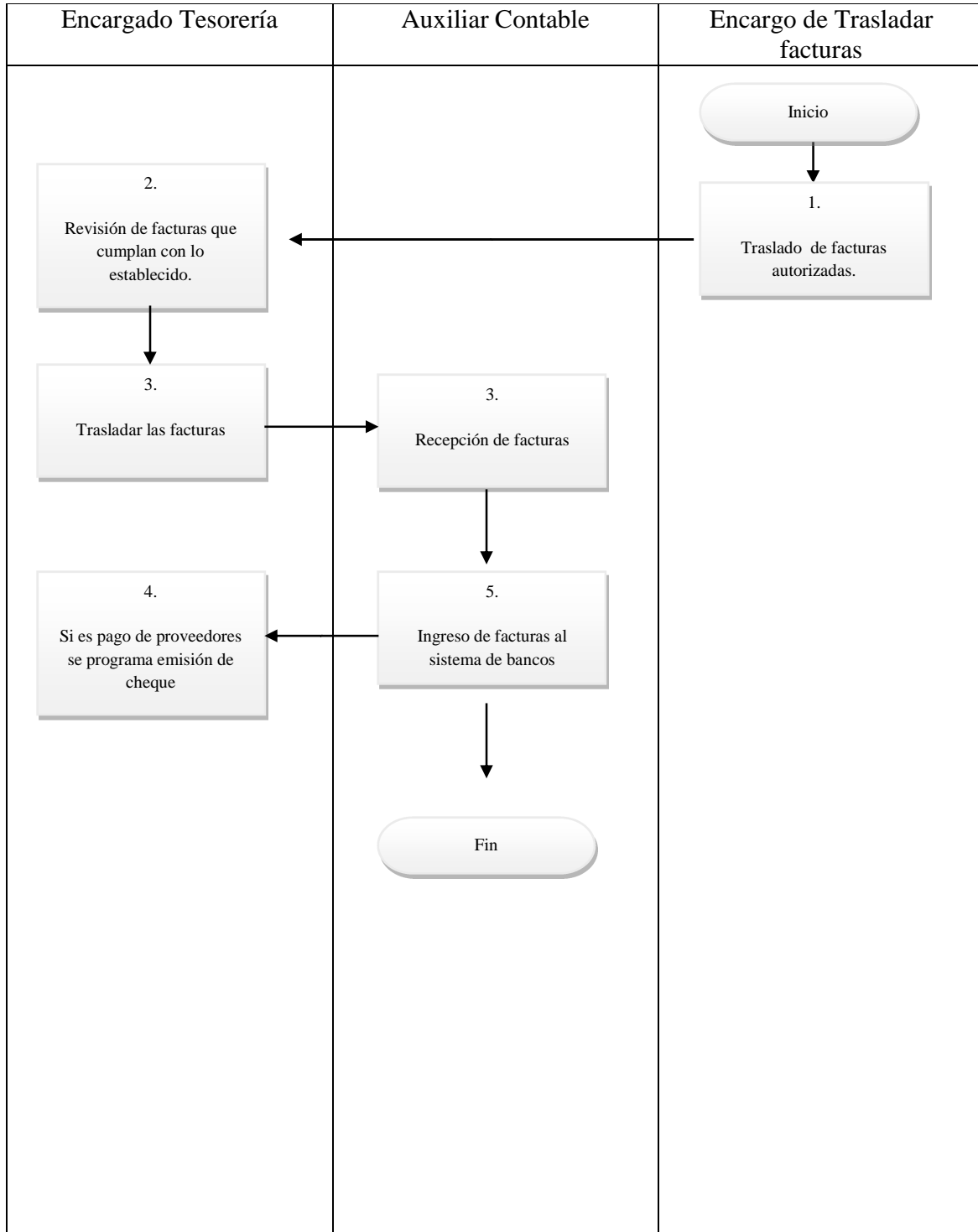


Descripción del procedimiento recepción de facturas de compras:

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 5 |
| Inicia: Encargado Tesorería | Finaliza: Encargado Tesorería |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Recepción de facturas autorizadas que puede ser para pago a proveedores, liquidación de anticipos de proveedores, caja chica, anticipos para gasto de cheques ya entregados con anterioridad. | Encargado Tesorería |
| 2 | Revisión de facturas que cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • NIT y nombre de la empresa. • Fecha del mes, concepto, monto. • Ningún de los datos debe estar alterado. | Encargado Tesorería |
| 3 | Traslada las facturas de liquidación de anticipos de proveedores, caja chica, anticipos para gasto de cheques a auxiliar contable. | Encargado Tesorería |
| 4 | Si es de pago de proveedores tesorería ingresa las facturas y se programa para emisión de cheque. | Encargado Tesorería |
| 5 | Ingreso de facturas al sistema SAE. | Encargado Tesorería |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento

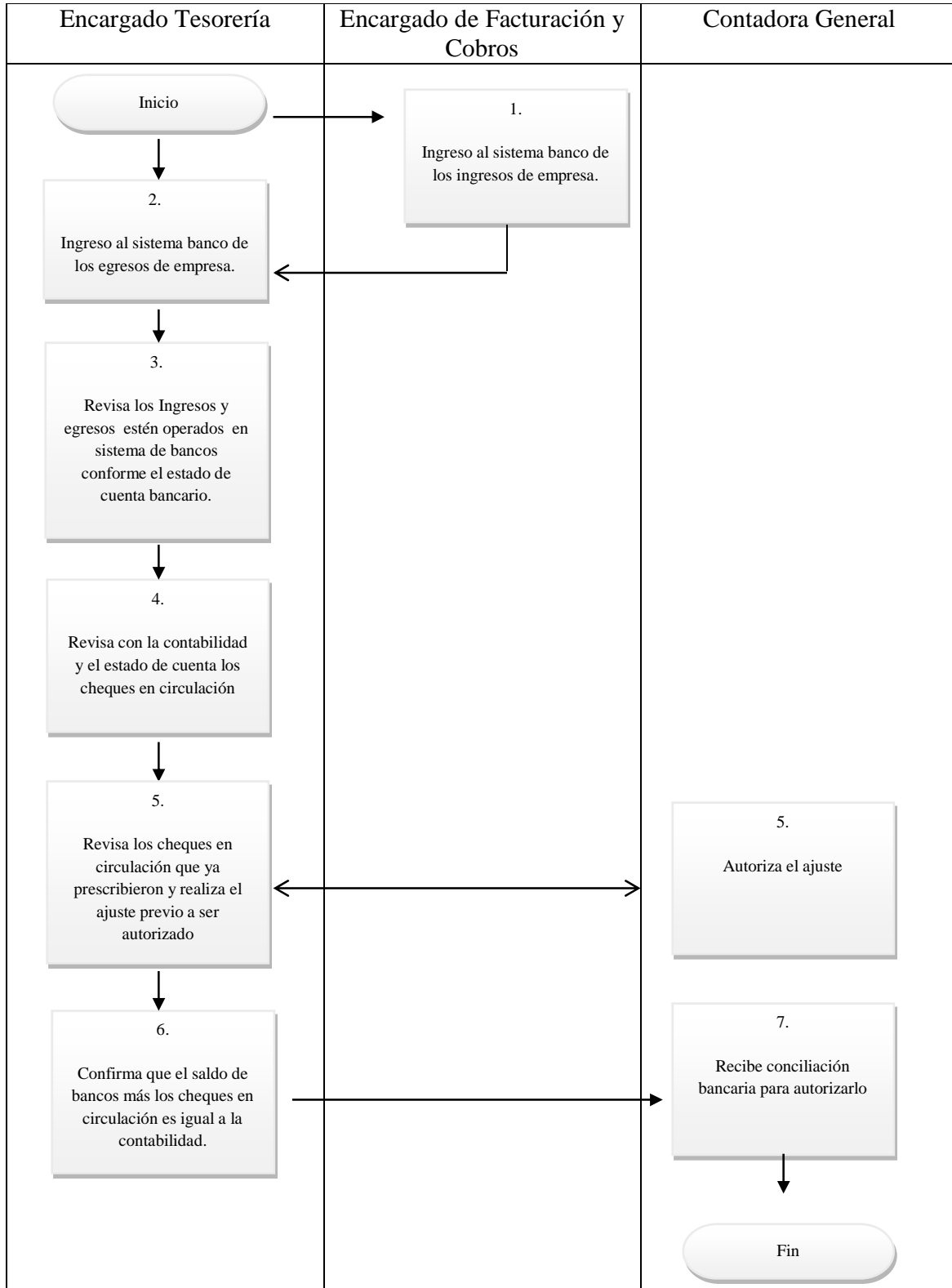


Descripción del Procedimiento Conciliaciones Bancarias:

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 7 |
| Inicia: Encargado Tesorería | Finaliza: Encargado Tesorería |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Ingreso diario al sistema bancos de todos los egresos. | Encargado Tesorería |
| 2 | Ingreso diario al sistema bancos de todos los ingresos. | Facturación y Cobros |
| 3 | Los primeros 3 días del siguiente mes, revisa que todos los ingresos y egresos estén operados en el sistema de bancos conforme al estado de cuenta bancaria | Encargado Tesorería |
| 4 | Revisa con la contabilidad y el estado de cuenta los cheques en circulación | Encargado Tesorería |
| 5 | Revisa los cheques en circulación que ya prescribieron, y realiza el ajuste contable autorizado por la contadora general. | Encargado Tesorería |
| 6 | Confirma que el saldo de bancos más los cheques en circulación es igual a la contabilidad. | Encargado Tesorería |
| 7. | Traslada la conciliación bancaria en un formato establecido para revisión. | Encargado Tesorería |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento



Procedimientos en área facturación y cobros

Definición del procedimiento:

Es un procedimiento que se enfoca en el manejo adecuado en la realización de facturación cada mes y una eficiencia en la labor de cobros.

Objetivos del procedimiento:

- ❖ Llevar un mejor control la facturación mensual
- ❖ Proporcionar veracidad en los procedimientos en el área de contabilidad.
- ❖ Implementar un apoyo para la producción de la empresa.

Normas del procedimiento:

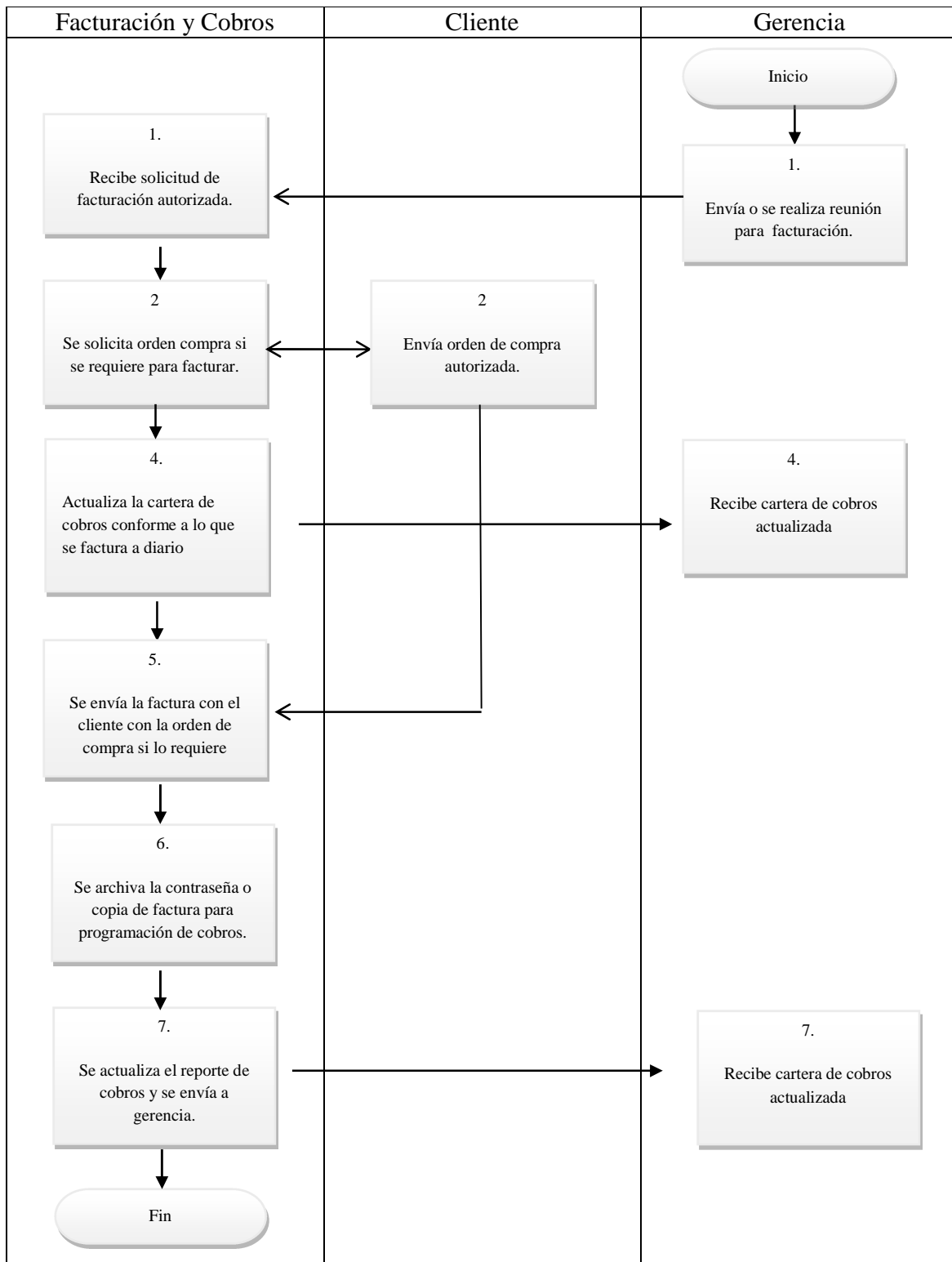
- ❖ Cualquier facturación es autorizado
- ❖ Cualquier movimiento contable es autorizado
- ❖ Los Ingresos bancarios se realizan a diario.

Descripción del procedimiento realización de facturación:

| | |
|--|--|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 7 |
| Inicia: Encargado Facturación y Cobros | Finaliza: Encargado Facturación y Cobros |

| No. | Actividad | Responsable |
|-----------------------|--|----------------------|
| 1 | Trasladan solicitud de facturación autorizada. | Gerencia |
| 2 | Si la facturación de un cliente lleva orden de compra se solicita al cliente. | Facturación y Cobros |
| 3 | Realiza facturación conforme a la solicitud. | Facturación y Cobros |
| 4 | Se actualiza la cartera de cobros conforme a lo que se factura a diario y se envía a gerencia. | Facturación y Cobros |
| 5 | Se envía la factura con el cliente con la orden de compra si lo requiere. | Facturación y Cobros |
| 6 | Se archiva la contraseña o copia de factura para programación de cobros | Facturación y Cobros |
| 7. | Se actualiza el reporte de cobros y se envía a gerencia. | Facturación y Cobros |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento

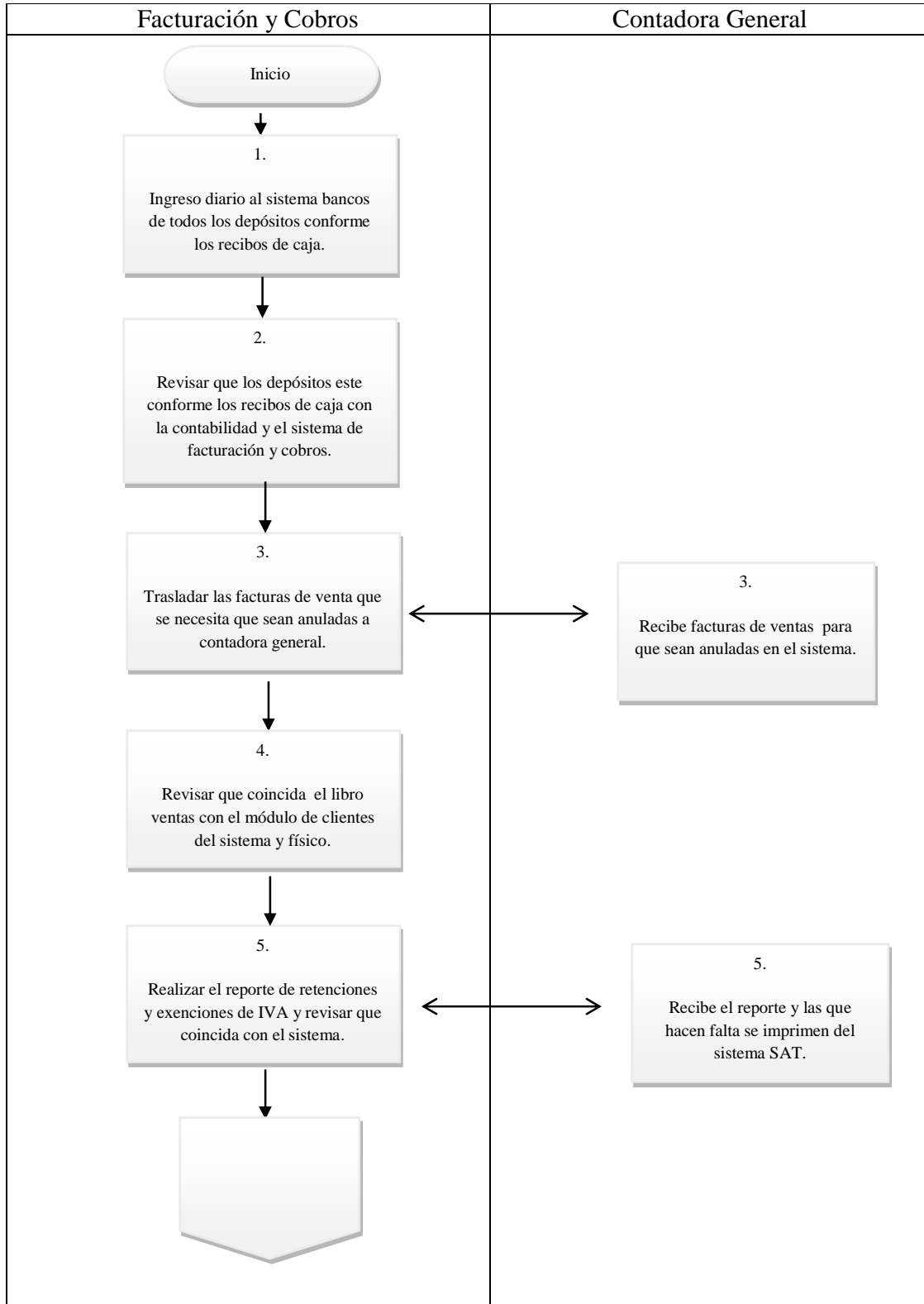


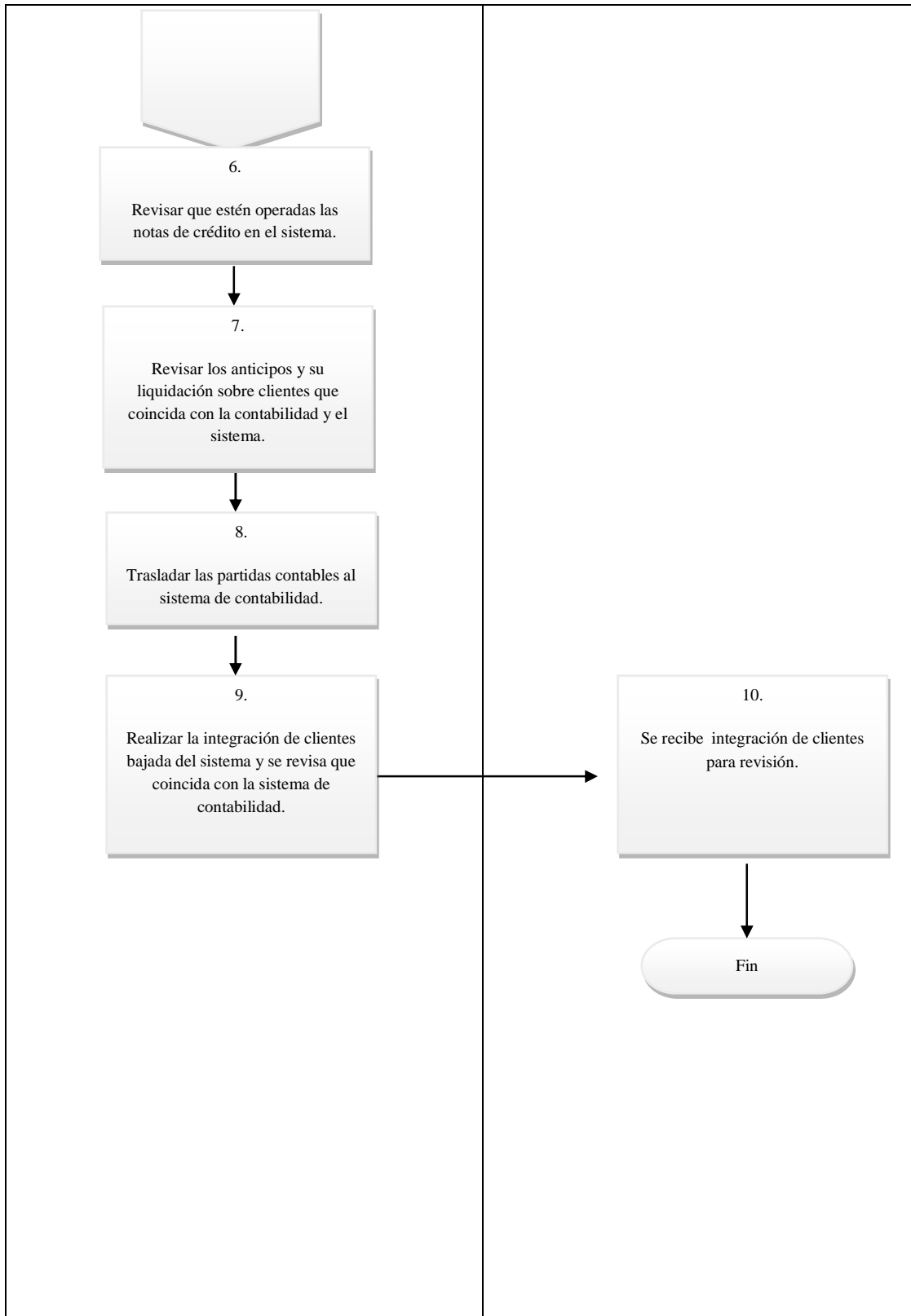
Descripción del procedimiento integración de clientes

| | |
|--|--|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 10 |
| Inicia: Encargado Facturación y Cobros | Finaliza: Encargado Facturación y Cobros |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Ingreso diario al sistema bancos de todos los depósitos conforme los recibos de caja. | Facturación y Cobros |
| 2 | Revisar que los depósitos este conforme los recibos de caja con la contabilidad y el sistema de facturación y cobros. | Facturación y Cobros |
| 3 | Trasladar las facturas de venta que se necesita que sean anuladas a contadora general. | Facturación y Cobros |
| 4 | Revisar que coincida el libro ventas con el módulo de clientes del sistema y en físico. | Facturación y Cobros |
| 5 | Realizar el reporte de retenciones y exenciones de IVA y revisar que coincida con el sistema y trasladar a contadora general. | Facturación y Cobros |
| 6 | Revisar que estén operadas las notas de crédito en el sistema. | Facturación y Cobros |
| 7. | Revisar los anticipos y su liquidación sobre clientes que coincida con la contabilidad y el sistema. | Facturación y Cobros |
| 8 | Ya realizado toda la revisión anterior se traslada las partidas al sistema de contabilidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Ventas • Notas de crédito • Liquidación de anticipos sobre ventas • Retenciones y exenciones • Pérdidas y ganancias cambiarias | Facturación y Cobros |
| 9 | Realizar la integración de clientes bajada del sistema y se revisa que coincida con la sistema de contabilidad. | Facturación y Cobros |
| 10 | Se traslada la integración de clientes para revisión a contadora general. | Facturación y Cobros |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento





Procedimientos en nómina

Definición del procedimiento:

Es un procedimiento que se enfoca en el manejo adecuado en la realización del proceso de pagos de sueldos de empleados.

Objetivos del procedimiento:

- ❖ Llevar un mejor control de lo que se les paga a los empleados
- ❖ Proporcionar veracidad en los procedimientos en el área de contabilidad.
- ❖ Implementar un apoyo para la producción de la empresa.

Normas del procedimiento:

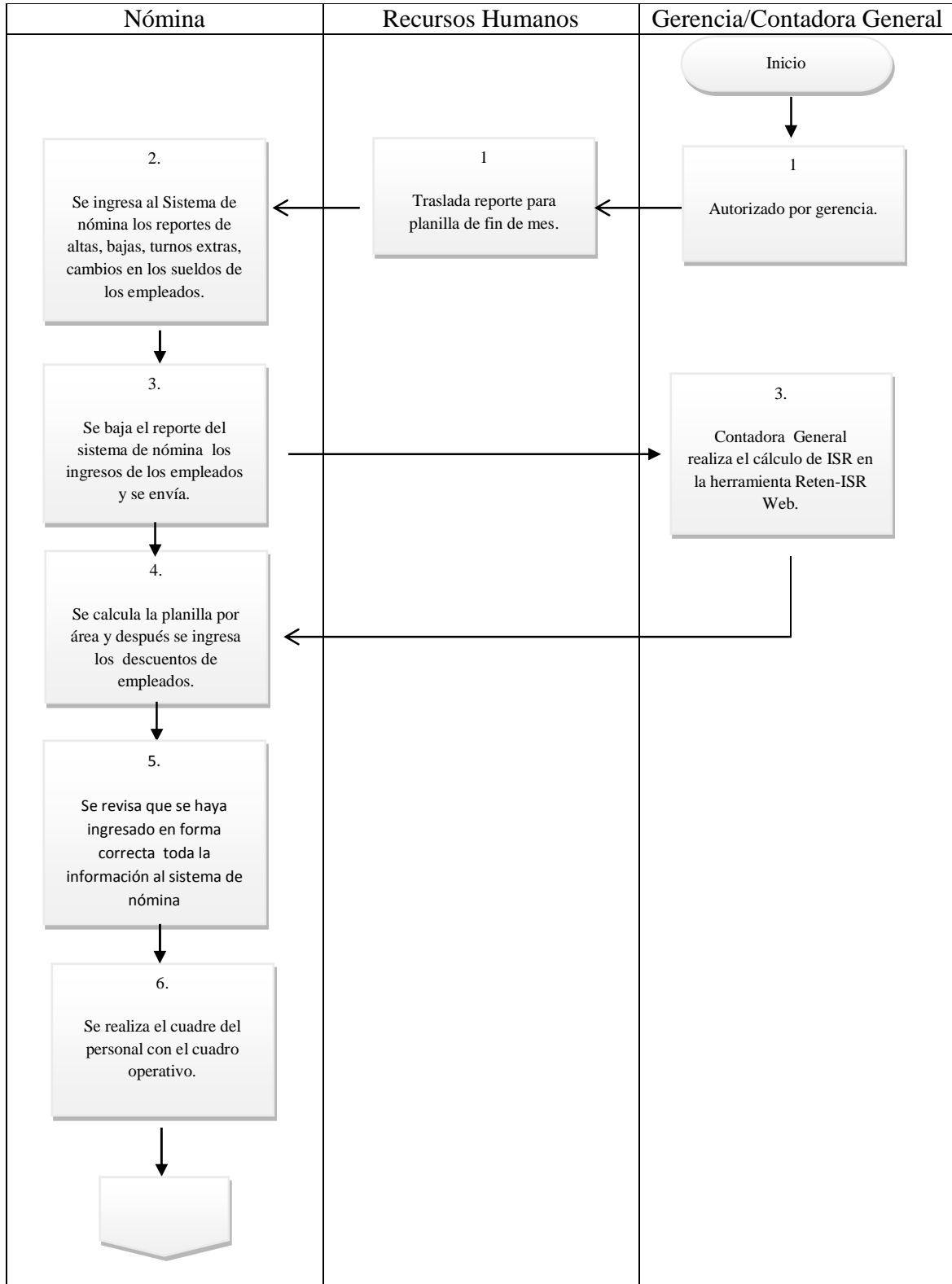
- ❖ Cualquier movimiento en el sistema de nómina es autorizado
- ❖ Cualquier movimiento contable es autorizado

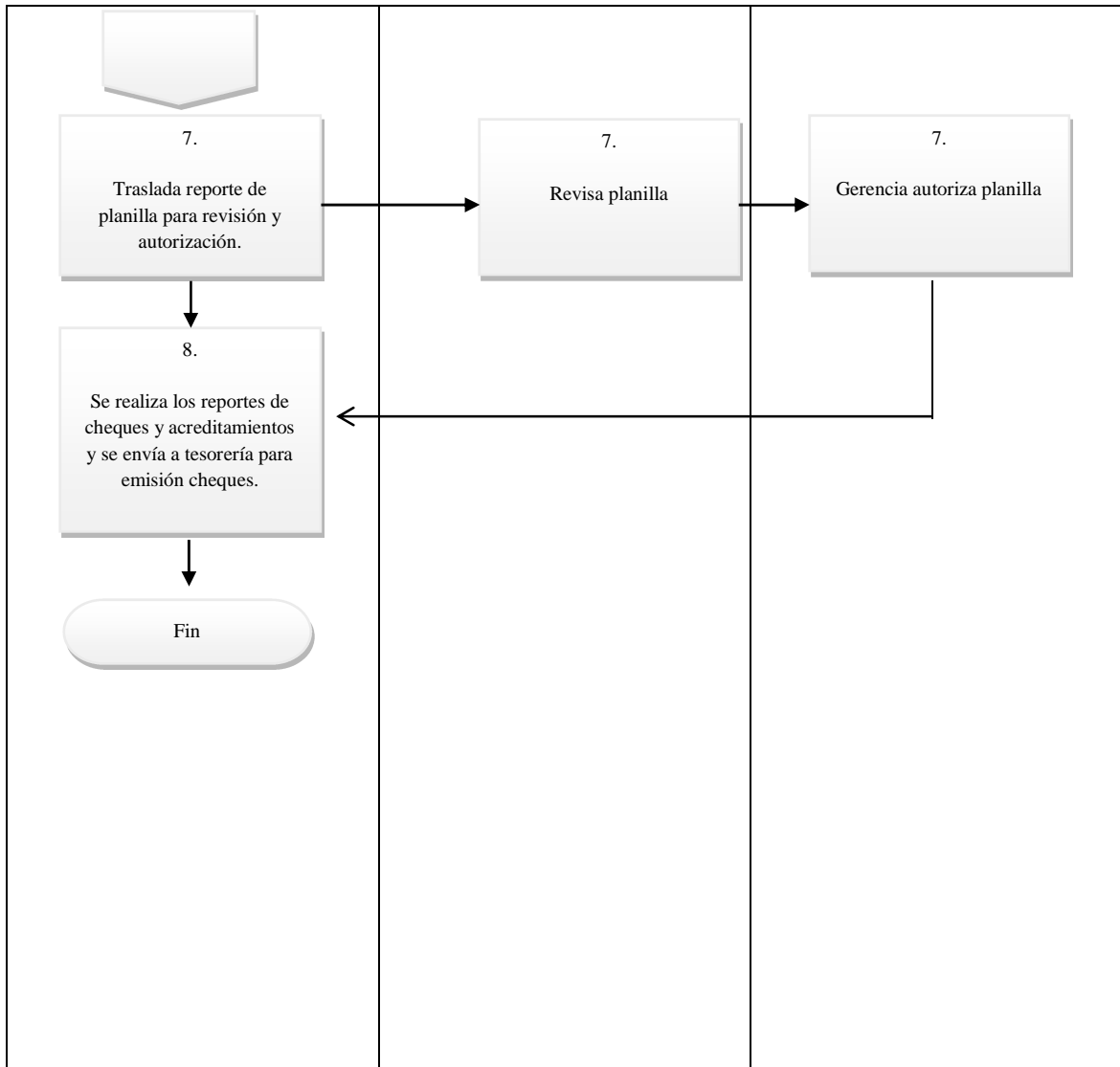
Descripción del procedimiento pago de sueldo de fin de mes:

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 8 |
| Inicia: Encargado Nomina | Finaliza: Encargado Nomina |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|------------------|
| 1 | <p>Recibe los siguientes reportes autorizado por Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altas y bajas de empleados. • Turnos extras. • Descuentos de empleados • Cambios de sueldos | Encargado Nomina |
| 2 | <p>Se ingresa al sistema de Nomina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altas y bajas de empleados. • Turnos extras. • Cambios de sueldos | Encargado Nomina |
| 3 | Se baja el reporte de ingresos de los empleados y se traslada a contadora general para realizar el reporte de Ingresos por medio de la herramienta Reten-ISR Web. | Encargado Nomina |
| 4 | Se calcula la planilla por área y después se ingresa los descuentos de empleados. | Encargado Nomina |
| 5 | Se revisa que se haya ingresado correcta toda la información al sistema de nómina. | Encargado Nomina |
| 6 | Se realiza el cuadro del personal con el cuadro operativo. | Encargado Nomina |
| 7 | Se revisa toda la planilla con recursos humanos y se envía a gerencia para autorización | |
| 8 | Se realiza los reportes de cheques y acreditamientos y se envía a tesorería para emisión cheques. | Encargado Nomina |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento



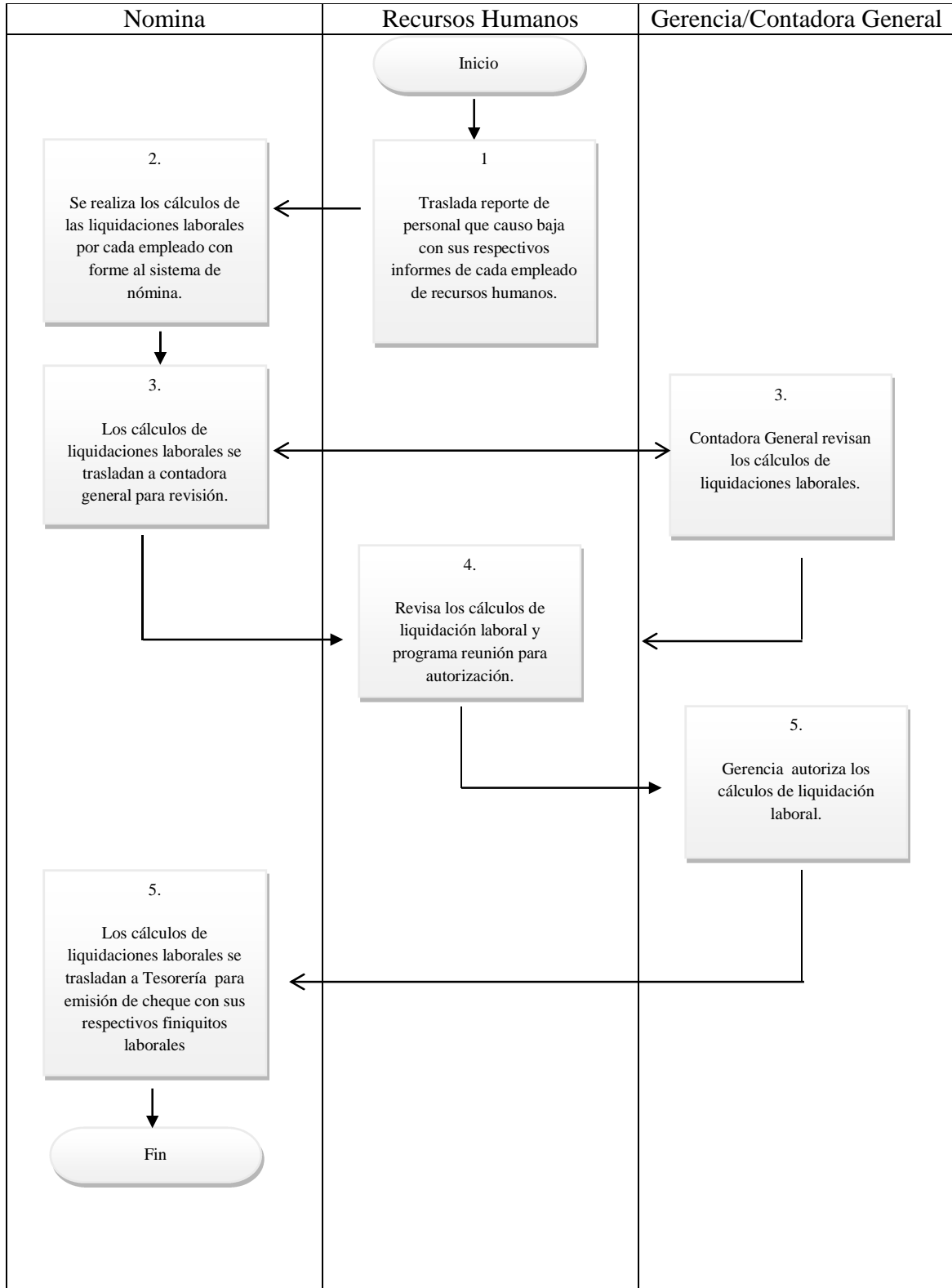


Descripción del procedimiento pago liquidación laboral:

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| Procedimiento: Tesorería | No. de Pasos: 6 |
| Inicia: Encargado Nómina | Finaliza: Encargado Nómina |

| No. | Actividad | Responsable |
|------------------------------|---|------------------|
| 1 | Se recibe el reporte de personal que causo baja con sus respectivos informes de cada empleado de recursos humanos. | Encargado Nómina |
| 2 | Se realiza los cálculos de las liquidaciones laborales por cada empleado con forme al sistema de nómina. | Encargado Nómina |
| 3 | Los cálculos de liquidaciones laborales se trasladan a contadora general para revisión. | Encargado Nómina |
| 4 | Los cálculos de liquidaciones laborales se trasladan a recursos humanos para revisión. | Encargado Nómina |
| 5 | Los cálculos de liquidaciones laborales se trasladan a gerencia para autorización. | Encargado Nómina |
| 6 | Los cálculos de liquidaciones laborales se trasladan a tesorería para emisión de cheque con sus respectivos finiquitos laborales. | Encargado Nómina |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Flujograma del procedimiento



5.5 Programa de implementación

| Descripción de la Actividad | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | 09 al 13 Noviembre-15 | 16 al 20 Noviembre-15 | 23 al 27 Noviembre-15 | 30 Nov. al 04 Dic. 2015 | 07 al 11 Diciembre 2015 |
| Entrega de Manual Procedimientos | | | | | |
| Implementación del Manual de Procedimientos | | | | | |
| Confirmación que no haya inconveniente del Manual de Procedimientos | | | | | |

5.6 Presupuesto de la propuesta

- ❖ Recursos Humanos
Una persona por cada área para elaborar el manual de procedimientos
- ❖ Recursos Financieros
Aproximado el costo de la implementación será Q.300.00
- ❖ Recursos Físicos
El espacio físico de cada área de trabajo.

Referencias

1. Barquero. M. (2013). *Manual Práctico del Control Interno*. Barcelona: Profit Editorial I., S.I.
2. Charles. H. (2003). *Contabilidad*. México: Pearson Educación, 5A.
3. Coopers. L. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., Juan Bravo, 3A.
4. Gallart. Y. *Auditoría al control interno*. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos55/auditoria-control-interno/auditoria-control-interno2.shtml>.
5. Luna. O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima Perú: Ediciones Publicidad y Matiz.
6. Silva, R. *Normas de control interno*. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos42/nomina/nomina2.shtml>.
7. Tena, V. *Control de tesorería*. Recuperado de:
<http://www.expansion.com/diccionario-económico/control-de-tesoreria.html>.

Anexos

Anexo No. 1 cuestionario de recursos humanos

Un cuestionario aplicado a los actores intervinientes en el área, puede orientarnos, de forma general, sobre la situación de la gestión de RRHH.

A- Preguntas de carácter general

1. ¿Cuáles diría que son los objetivos principales de su empresa?

2. Desde su punto de vista ¿cuáles son las funciones principales del departamento de recursos humanos?

3. ¿Cuáles son algunos de los problemas o dificultades por los que atraviesa en la actualidad la empresa? ¿Cuáles son sus causas? ¿Qué grado de difusión tienen?

4. ¿Tiene algún objetivo concreto para este año respecto de los recursos humanos?
¿y a largo plazo?

B- Análisis del puesto de trabajo

5. ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?

6. ¿Qué métodos utilizan para realizar las descripciones y los requisitos de los puestos de trabajo?

C- Planificación de recursos humanos

7. ¿Qué planes tiene para cubrir las necesidades futuras de recursos humanos en su propio departamento? ¿Qué grado de proyección futura tienen sus planes?

8. ¿Qué métodos, medios o modelos emplea para llevar a cabo la planificación de los recursos humanos? ¿Y qué experiencia tiene en el uso de estos métodos o medios?

9. ¿Qué es lo que espera que hagan otros gerentes de la empresa para facilitar sus planes de recursos humanos? ¿Cómo deberían hacerlo? ¿Qué políticas existen para motivar a otros gerentes para que colaboren a este respecto?

D- Selección de Recursos Humanos

10. ¿Cómo reclutan a las diferentes categorías de empleados, y cuál es el tiempo medio para cubrir un puesto?

11. ¿Cuáles son los puestos más fáciles y más difíciles de cubrir? ¿Qué estrategias innovadoras ha utilizado para cubrir los puestos más difíciles?

12. ¿Qué políticas tienen en marcha respecto del reclutamiento interno y externo? ¿Por qué? ¿Está satisfecho con la forma de hacerlo?

13. ¿Qué métodos utilizan para seleccionar las categorías de empleados clave?

E. Retribución

14. ¿Cómo determina la evaluación de puestos de trabajo y los aumentos salariales?

15. ¿Dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos? En caso afirmativo, explica la lógica en que se basa su uso. En caso negativo, explique por qué no existen.

G. Formación y desarrollo.

16. Efectúa con regularidad un análisis de la necesidades de formación? ¿Cómo lo hace? ¿De qué manera decide qué empleados se formarán?

17. Tiene algún programa de formación para los empleados?

Si_____

No_____

18. ¿Existe algún sistema para animar a los supervisores a ayudar a los empleados a desarrollar sus capacidades?

Si_____

No_____

19. ¿Existe alguna política para ayudar a los empleados a que se encuentren una meta profesional en la empresa.

Si_____

No_____

20. Cómo se planea la obtención de información sobre los empleados? ¿Qué canales y métodos emplea? ¿Con qué frecuencia?

J. Seguridad e Higiene en el Trabajo

21. ¿Cuáles son los mecanismos principales que existen para mantener la seguridad y la higiene en la empresa? ¿Existe algún problema en concreto?

22. ¿Qué políticas existen en la empresa respecto de la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales? ¿Está satisfecho con los sistemas actuales que emplean?

23. ¿Se recoge con regularidad información sobre seguridad e higiene? ¿Qué es lo que hace con la información?

24. ¿Quisiera hacer algún otro comentario sugerencia respecto de la seguridad e higiene en el trabajo?

K. Relaciones laborales.

25. ¿Cómo caracterizaría las relaciones del departamento de recursos humanos con los empleados de la empresa?

26. ¿Recibe quejas de otros departamentos sobre la inconformidad de su trabajo?

Si _____ No _____

27. Tiene dificultad para mantener la disciplina entre los empleados?

Si _____ No _____

L. Otras funciones de recursos humanos

28. ¿Qué se espera de los gerentes y otros profesionales respecto de las relaciones con la comunidad local?

29. ¿Qué valoración hace de la calidad del personal de recursos humanos?

30. ¿Cómo ve el papel del departamento de recursos humanos en su empresa?

Anexo No.2 entrevista al departamento de contabilidad

1. Mencione una definición de Administración de Recursos Humanos.

2. ¿Recuerda un momento en que había que tomar una decisión difícil o intervenir, una acción disciplinaria o un despido?. Cuente cómo manejo el asunto, y cualquier otra cuestión de seguimiento.

3. Proporcione su método para administrar una encuesta de opinión de empleados y cómo interpretaría los resultados. ¿Cuál sería el objetivo de la encuesta de opinión de los empleados, con su conocimiento de esta empresa?

4. Descubre que un empleado del departamento de recursos humanos discute la información confidencial con los empleados fuera del departamento. Explique las medidas que podrías adoptar para hacer frente a este problema.

5. ¿Por qué se debe de tratar al personal como seres humanos?

Anexo No. 3 facturación y cobros
Cuestionario al departamento de contabilidad

A- Facturación

1. ¿Existe un manual de procedimientos para la elaboración de facturación?

Si _____ No _____

2. ¿Es adecuado el sistema informático para la realización de la facturación?

Si _____ No _____

3. El sistema informático donde realiza las facturas de venta en forma correlativa o deja que se coloque cualquier número de factura.

Si _____ No _____

4. ¿Se imprimen las facturas en forma cronológica con la numeración y la fecha?

Si _____ No _____

5. ¿Están resguardadas las facturas de ventas, notas de crédito y débito?

Si _____ No _____

6. ¿Existe una persona que envía la solicitud de facturación y la autoriza?

Si _____ No _____

7. ¿Existe una persona que revise la facturación que se realiza mensual y que coincida con la solicitud de la facturación?

Si _____ No _____

8. ¿Las facturas anuladas de venta se corroboran en el sistema y en físico, que estén y que existe la original y las copias que son autorizadas?

Si _____ No _____

9. ¿La persona que anula las facturas de venta en el sistema es la misma que las emite?

Si _____ No _____

10. Todas las facturas están autorizada en forma legal, por la Superintendencia de Administración Tributaria.

Si _____ No _____

11 ¿Existe un corte de formas de la facturas de ventas, notas de crédito y débito?

Si _____ No _____

12. ¿Quién es la persona responsable en realizar algún descuento en alguna facturación de un cliente?

13. ¿Todos los servicios que se realizan se facturan?

Si _____ No _____

14. ¿Recibe alguna capacitación del departamento de recursos humanos? Y si recibe que capacitación recibe?

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en su área de trabajo?

16. ¿Cree que existe dificultades para que usted realice su trabajo de manera adecuada?
¿Y si es así diga cuáles son?

B- Cobros.

17. ¿Existe un manual de procedimientos para realizar la gestión de cobros?

Si _____

No _____

18. ¿Es adecuado el sistema informático para la realización de cobros?

Si _____

No _____

19. ¿Llevan un control actualizado de las cuentas por cobrar?

Si _____

No _____

20. ¿Existe una política de créditos para los clientes?

Si _____

No _____

21. ¿Todo cobro realizado, le emiten un recibo de recibo de caja?

Si _____

No _____

22. ¿Los recibos de caja están resguardados de forma adecuada?

Si _____

No _____

23. ¿Existe un corte de formas de los recibos de caja?

Si _____

No _____

24. ¿Se concilian los saldos de cuentas por cobrar con la contabilidad?

Si _____

No _____

25. ¿Cree que existe algún inconveniente para la realización adecuada para la gestión de cobros?

Si _____

No _____

Anexo No. 4 cuestionario del departamento de tesorería

1. Todas las cuentas bancarias están a nombre de la empresa?

Si _____

No _____

2. ¿Se deposita el dinero, que cada día se recibe sin demora?

Si _____

No _____

3. ¿Las recepciones de efectivo son relativas e insignificantes en comparación con los cheques?

Si _____

No _____

4. ¿Se conservan y se archivan los cheques anulados?

Si _____

No _____

5. ¿Se hacen arqueos de caja chica frecuente y de sorpresa por personas, autorizadas?

Si _____

No _____

6. Se resguardan los cheques de todas la cuentas bancarias bajo una caja de seguridad?

Si _____

No _____

7. Se efectúan pagos con cheques con solicitud autorizada?

Si _____ No _____

8. ¿Los ingresos a bancos se hacen con la debida periodicidad, de preferencia a diario?

Si _____ No _____

9. ¿Existe la obligatoriedad de dos firmas en todos los cheques que emiten

Si _____ No _____

Si es No, cual es la condición: _____

10. ¿Se realizan cada mes las conciliaciones bancarias?

Si _____ No _____

11. ¿Son revisadas las conciliaciones bancarias por el contador general?

Si _____ No _____

12. ¿Existe un procedimiento y atribuciones para este departamento?

Si _____ No _____

13. ¿Todas la cuentas bancarias que están la contabilidad están a nombre de la empresa?

Si _____ No _____

14. ¿Llevan el control de todos los cheques que son entregados a otros departamento?

Si _____

No _____

15. ¿Cuándo se emiten los cheques a todos se le coloca el sello de no negociable?

Si _____

No _____

Si es no porque? _____

16. ¿Considera que es adecuado el sistema informático para el departamento de contabilidad?

Si _____

No _____

16. ¿Cree que existe algún inconveniente para la realización adecuada para la gestión de tesorería?

Si _____

No _____

17. ¿Cómo es el ambiente laboral en su área de trabajo?

Anexo No. 5 cuestionario departamento de nómina

1. ¿Existe un manual de procedimientos y atribuciones para el departamento de nómina?

Si _____ No _____

2. ¿Para usted es adecuado el sistema informativo para este departamento?

Si _____ No _____

3. ¿Para realizar el pago de los empleados está autorizada la nómina por la persona responsable?

Si _____ No _____

4. ¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito

Si _____ No _____

5. ¿Todo el personal que está en nómina, está inscrito en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

Si _____ No _____

6. ¿Es la misma persona que elabora la nómina y la que paga?

Si _____ No _____

7. ¿Todos los empleados firman un recibo de su pago cada mes?

Si _____ No _____

8. ¿Se cumple con las normas legales relacionadas al pago de salarios y liquidación de prestaciones laborales?

Si _____

No _____

9. ¿Se efectúan todos los descuentos y se hacen todas las retenciones sobre los sueldos y salarios conforme a lo establecido y prescrito por las normas legales?

Si _____

No _____

10. ¿Son controlados todos los gastos y costos por prestaciones laborales y registrados de manera adecuada?

Si _____

No _____

11. ¿Cuándo sea práctico, como en el caso de empleados fijos, se revisa la planilla anterior para ver si no hubo algún cambio?

Si _____

No _____

12. Se concilia los empleados que están de alta o baja al realizar la nómina de empleados?

Si _____

No _____

13. ¿Personas ajenas al departamento tienen acceso al departamento de nómina?

Si _____

No _____

14. Es posible pagar a los empleados y trabajadores por trabajos no realizados?

Si_____

No_____

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en su área de trabajo?

Observación directa

Se realizará esta técnica para verificar el proceso de las áreas de contabilidad y son las siguientes:

Facturación y Cobros

Planilla

Tesorería