

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



**“Implementación de manual de procedimiento de emisión de  
cheques y su control interno, en la Empresa  
Servicios Múltiples del Sur, S.A.”**  
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Carlos Estuardo Díaz Fuentes

Retalhuleu, septiembre 2014

**“Implementación de manual de procedimiento de emisión de  
cheques y su control interno, en la Empresa  
Servicios Múltiples del Sur, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Carlos Estuardo Díaz Fuentes

Lic. Jorge Escobar Castillo, (Asesor)

Lic. Huber Ávila de León, (Revisor)

Retalhuleu, septiembre 2014

## **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. Cesar Augusto Custodio Cobar

**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Girón Diaz

**Vice Decano**

Lic. Juan Francisco Lara Samayoa

**Coordinador de sede**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Licda. Claudia Inés López González

**Examinadora**

Lic. Laureano Orozco Gordillo

**Examinador**

Lic. Juan Francisco Lara Samayoa

**Examinador**

Lic. Jorge Luis Escobar Castillo

**Tutor**

Lic. Huber Ávila De León

**Revisor**



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**REF.:C.C.E.E.0084-2014**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

**GUATEMALA, 02 DE JULIO DEL 2014**

**SEDE SAN FELIPE RETALHULEU**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Jorge Escobar Castillo, tutor y Licenciado Huber Ávila de León, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación de manual de procedimiento de emisión de cheques y su control interno, en la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.”, Presentado por él (la) estudiante Carlos Estuardo Diaz Fuentes, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1159, de fecha 12 de abril del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



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

San Felipe Retalhuleu, 16 de abril de 2013

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de manual de procedimiento de emisión de cheques y su control interno, en la Empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.”**, realizada por **Carlos Estuardo Diaz Fuentes**, estudiante de la **Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría**, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de Ochenta (80) de 100 puntos.

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



Msc. Jorge Luis Escobar Castillo  
Tutor

Guatemala, 06 de septiembre del 2013

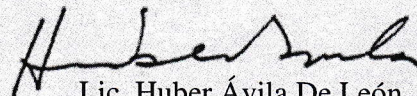
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Contador Público y Auditor  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de manual de procedimiento de emisión de cheques y su control interno, en la Empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.”**, realizada por **Carlos Estuardo Diaz Fuentes**, estudiante de **Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria**, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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

  
Lic. Huber Ávila De León  
Revisor



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 1250/2014**

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol hacen constar que el estudiante **Diaz Fuentes, Carlos Estuardo** con carné **No. 1124896** aprobó **con 84 puntos** el Examen Técnico Profesional del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, el día doce de abril del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los diecinueve días del mes de agosto del año dos mil catorce.

Atentamente,



**M.Sc. Vicky Sicajol**

**Directora**

**Registro y Control Académico**



**EMBA Adolfo Noguera Bosque**  
**Secretario General**

Byron Navarro  
CC: Archivo



## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Estructura organizacional de la empresa	2
1.2 Marco teórico	4
1.2.1. Empresa	4
1.2.2. Control interno	4
1.2.3. Procedimiento	4
1.2.4. Características de los cheques	4
1.2.4.1. Literalidad	4
1.2.4.2. Valor per se	5
1.2.4.3. Sellos de Seguridad	5
1.2.4.4. Disponibilidad	5
1.2.4.5 Responsabilidad	5
1.2.5. Cuenta Bancaria	5
1.2.6. Orden de compra	6
1.2.7. Requerimiento	6
1.2.8. Solicitud de préstamo	7
1.2.9. Reporte de pagos	7
1.2.10. Asistente de contabilidad	7
1.2.11. Custodia de cheques	7
1.2.12. Método de evaluación del control interno	7
1.2.12.1. Método descriptivo	8
1.2.12.2. Método de cuestionario	8
1.2.13. Proveedores	8
1.3. Planteamiento del problema	9
1.3.1. Título o nombre de la investigación	9

1.3.2. Justificación	9
1.3.3. Pregunta de investigación	10
1.3.4. Objetivos	10
1.3.4.1 Objetivo general	10
1.3.4.2 Objetivos específicos	10
1.3.5. Alcances	11
1.3.6. Límites	11

## **Capítulo 2**

2.1. Metodología aplicada en la práctica	12
2.1.1 Tipo de investigación	12
2.1.1.1 Investigación descriptiva	12
2.1.2 Método de observación	12
2.1.3 Sujetos de la investigación	13
2.1.3.1 La empresa	13
2.1.3.2 Áreas de investigación	13
2.1.3.3 Personal involucrado	13
2.1.4 Instrumentos de investigación	14
2.1.4.1 Observación directa	14
2.1.4.2 Entrevista	14
2.1.4.3 Cuestionario	14
2.1.5 Aportes	15
2.1.5.1 A la empresa	15
2.1.5.2 A la universidad	15
2.1.5.3 Al futuro profesional	16
2.1.5.4 Al país	16

### **Capítulo 3**

Resultado y análisis de la investigación

Implementación de manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno en la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A 17

3.1. Resultado y análisis de la investigación 17

3.2. Aspectos evaluados 18

3.3. Resultados del cuestionario 18

3.3.1. Generales 18

3.3.2. Resguardo 20

3.3.3. Bancos y saldo 23

### **Capítulo 4**

Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto 26

4.1 Propuesta de mejora 26

4.1.1. Introducción 26

4.1.2. Justificación 26

4.1.3. Objetivo general 27

4.1.4. Objetivos Específicos 27

4.1.5. Viabilidad del proyecto 27

4.1.6. Cronograma de la propuesta 28

4.1.7. Presupuesto de la propuesta 29

4.2. Manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno 29

4.2.1. Objetivo del manual 29

4.2.2. Áreas que intervienen 30

4.2.3. Documentos utilizados 30

4.3. Normas que rigen el manual de procedimientos en la emisión de cheques 31

4.4. Procedimientos 34

4.4.1. Procedimiento recepción de documentos de generación de pagos en el área de emisión de cheques 34

4.4.2. Procedimiento de emisión de cheques 35

4.5. Formato de conciliación bancaria 46

**Conclusiones** 47

<b>Recomendaciones</b>	48
<b>Referencias Bibliográficas</b>	49
Anexo I Cuestionario de investigación	50
Anexo II Guía de observación	51
Anexo III Entrevista	52
Anexo IV Cronograma de trabajo	53

## Tabla de contenido de graficas

Grafica 1. ¿Cuántos cheques emiten en una semana?	18
Grafica 2. ¿Cuentan con más de una firma registrada?	19
Grafica 3. ¿Cuántas cuentas bancarias utilizan?	19
Grafica 4. ¿Existe más de una persona con acceso a cheques en blanco y emitidos?	20
Grafica 5. ¿Existe un manual de procedimientos de emisión de cheques?	21
Grafica 6. ¿Existen reportes de apoyo a gerencia de emisión de cheques?	22
Grafica 7. ¿Realizan arqueos cada cierto periodo de tiempo?	23
Grafica 8. ¿Tienen Control de cheques emitidos?	24
Grafica 9. ¿Cuentan con un control de prescripción de cheques?	25

## **Tabla de contenido de flujogramas**

Flujograma 1. Proceso de generación de pago	39
Flujograma 2. Proceso emisión de cheques	40
Flujograma 3. Proceso firma de cheques	42
Flujograma 4. Proceso de entrega de cheques a beneficiarios	43
Flujograma 5. Proceso de salvaguarda por cheques emitidos	44
Flujograma 6. Procedimiento de emergencia en compras	45

## Resumen

La Empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A. gira su actividad principal en la prestación de servicios de transporte de materia prima para las empresas INTROSA, S.A. e INLATSA, S.A., además de otros servicios a sus asociados, como venta de víveres de primera necesidad artículos varios entre otros, ubicada en el municipio de Rio Bravo departamento de Suchitepéquez, por el giro de su actividad principal y el bajo control interno en la emisión de cheques, se realizó un estudio de campo corroborando la pregunta de investigación.

Se obtuvieron los antecedentes de la empresa, con lo que se pudo establecer la actividad principal y con las primeras entrevistas y cuestionarios se logró determinar la deficiencia en la emisión de cheques, en el departamento de contabilidad, teniendo delimitado el problema se procedió a hacer una estudio e informe basado en la implementación de manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno, se realizó un marco teórico con las palabras que enriquezcan y faciliten entender los procedimientos en la actividad de emisión de cheques hasta la entrega y salvaguarda de cada uno de los documentos emitidos y en blanco.

Se realizó el planteamiento del problema donde se estableció muchas deficiencias en la realización de la actividad de emisión de cheques, actualmente existen controles de palabra, no existe ningún documento que establezca la forma y el procedimiento para todas las actividades que genera la emisión de un cheque.

Además, no existe un persona directamente responsable de la salvaguarda y control de los cheques emitidos, por lo que se propone también establecer responsabilidades, sin por eso tener la necesidad de incrementar personal para cubrir estas actividades, esta asignación de responsabilidades se recomienda se haga según la distribución de las actividades y el cargo de trabajo de cada uno de los colaboradores de la empresa dentro del departamento de contabilidad.

Con el estudio terminado, se realizó la propuesta donde se desarrolló un manual de procedimientos de emisión de cheques donde se establecieron responsabilidades en la emisión, entrega y salvaguarda de los documentos emitidos, así como la implementación de una conciliación bancaria mensual, por lo que se pretende lograr un mejor control en el manejo de los saldos de la cuenta bancaria y la prescripción de cada cheque emitido.



## **Introducción**

La importancia que tiene el control interno en la emisión de cheques de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A. por el giro principal de sus actividades, prestación de servicios a las empresas de la corporación y asociados, es indispensable tener procedimientos y vías de revisión adecuadas que evite el descontrol y vulnerabilidad de los fondos monetarios de la organización, con lo que se evitaría tener la posibilidad del mal uso de los fondos de la empresa en su cuenta principal.

Por la deficiencia en el control interno para la emisión de cheques de la empresa, han presentado problemas los cuales ponen en riesgo el dinero de su cuenta bancaria, entre los problemas encontrados se tiene: a) la falta de control de los cheques emitidos sin realizar la entrega a su beneficiario, b) prescripción de cheques, c) falta de una conciliación bancaria elaborada por el encargado de emitir cheques, con esto se detectó que no existe garantía de los fondos de la empresa, ni controles eficientes que puedan evitar errores y hacer seguro el efectivo de la empresa.

Al realizar la investigación, se encontró el siguiente contenido: en el capítulo primero antecedentes de la empresa, el marco teórico, planteamiento del problema, título de la investigación, justificación, pregunta de investigación, objetivos generales y específicos, alcances y límites; el capítulo segundo está integrado por la metodología de la investigación, tipo de investigación, metodología de observación, sujeto de la investigación, instrumentos utilizados para realizar la investigación y los aportes que la investigación deja a la empresa, la Universidad, al futuro profesional y al país; el tercer capítulo está integrado por los resultados y análisis que se realizaron en la investigación, de los procedimientos que se aplicaron a los colaboradores claves de la empresa en el departamento de contabilidad y el área de emisión de cheques; el cuarto capítulo trata sobre la propuesta a la empresa la cual lleva el nombre de implementación de manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno, cuestionario de control interno y el formato de una conciliación bancaria para la realización mensual de la misma,

con la implementación de esta propuesta la empresa podrá tener más seguridad en el manejo de sus saldos en la cuenta bancaria.

Se definieron también en esta investigación las conclusiones, las cuales fueron basadas a los objetivos establecidos; se elaboraron las recomendaciones pertinentes para implementar en el departamento de Contabilidad, en el área de emisión de cheques específicamente; para finalmente presentar las referencias bibliográficas y anexos correspondientes a la investigación.

Esperando que la presente investigación sea de utilidad y agrado del amigo lector y pueda servir como referencia para investigaciones posteriores relacionadas a los controles internos, de una empresa en el área de emisión de cheques.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La Empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A. con nombre comercial “SERMUSA”, fue constituida el 04 de noviembre de 1,993, e inscrita en el registro mercantil el 22 de agosto de 1,994 con el número de identificación tributaria, 700346-3 y número patronal 64,188 ubicada sus oficinas centrales en la 6ª. Av. “A” 12-35 zona 9 Guatemala, y su actividad principal se basa en transporte de todo tipo de carga, mercadería, animales y personas, este servicio de transporte es prestado únicamente a las empresas de la corporación, siendo las siguientes: Industrias Tropicales, S.A., comercialmente llamada INTROSA, la cual tiene como actividad principal el proceso de caucho natural, el cual es más conocido como hule en pacas, e Industrias de Latex, S.A., con nombre comercial INLATSA, siendo su actividad principal el proceso de material extraído del árbol de hule, en forma líquida, llamado “latex”, las dos entidades procesan para luego exportar, siendo estas las empresas que soportan el funcionamiento de la sociedad, por el volumen de servicios que solicitan a la empresa, además se dedica a la comercialización de toda clase de materiales, artículos de consumo diario, maquinarias, equipos, vehículos, bienes muebles y productos en general a socios y clientes, siendo sus clientes directos los empleados de las empresas que conforman la corporación, dentro de los servicios que son prestados a sus clientes se encuentra la concesión de préstamos los cuales son otorgados realizando un cálculo de su indemnización, sin que esto genere un interés a pagar por el socio ni que sea mayor al resultado del cálculo de la indemnización.

Sus oficinas de atención a los clientes y socios está ubicada en el km. 130.5 Rio Bravo del departamento de Suchitepéquez, cuentan con infraestructura adecuada donde está ubicada la tienda de venta de materiales y productos de consumo diario, así como los vehículos utilizados para la prestación de servicios de transporte a diferentes partes de la república transportando la producción de la empresas de la corporación, siendo esta su actividad más fuerte y de mayor movimiento dentro de la empresa.

Por el crecimiento de las producciones de las empresas a las que se les presta servicio se tuvo la necesidad de incrementar sus unidades de transporte para poder cumplir con la demanda, por lo que la emisión de cheques aumentó considerablemente, lo que hace necesario tener un control interno adecuado y eficiente para su cuenta bancaria y los cheques emitidos y los documentos pendientes de emitir.

Al realizar el diagnostico preliminar se logró determinar que existe un deficiente control interno en el departamento de contabilidad, en el área de emisión de cheques de la empresa, lo que ha provocado que la empresa tenga problemas en el manejo de su saldos, cheques emitidos, pagos a los proveedores, así como el manejo de préstamos a sus asociados y el control de toda la actividad por la saturación de actividades a los colaboradores en de la empresa en la generación y pago de cuentas por pagar.

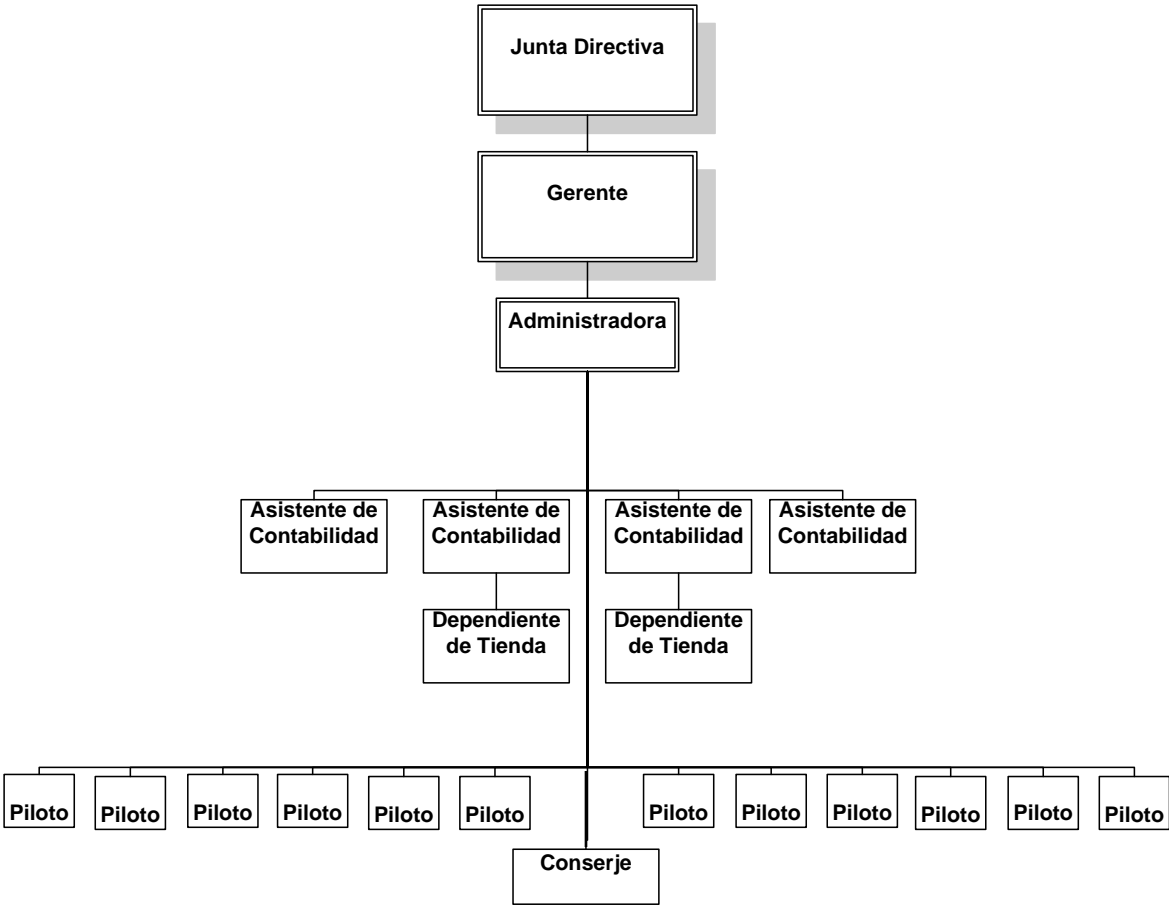
### **1.1.1. Estructura organizacional de la empresa**

La empresa actualmente cuenta con 22 colaboradores que fungen o cumplen los puestos siguientes:

- Junta Directiva
- Gerente General
- Administrador
- Auxiliares de Contabilidad (4)
- Dependiente de Tienda
- Auxiliares de bodega

La empresa se encuentra estructurada como se muestra en el siguiente organigrama

**Organigrama de la Empresa  
Servicios Múltiples del Sur, S.A.**



Fuente: Servicios Múltiples del Sur, S.A.  
Marzo-2013

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1. Empresa:**

Empresa es una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. (García del Junco, J. 2002)

### **1.2.2. Control interno:**

El Control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. (Roldan de Morales, Z 2002)

### **1.2.3. Procedimiento:**

El procedimiento administrativo, por su parte, es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. Su finalidad es la emisión de un acto administrativo. (ibídem)

### **1.2.4. Características de los cheques:**

Las características de un cheque son: (Banco de España, 2003)

#### **1.2.4.1. Literalidad**

Significa que vale única y exclusivamente por lo que se plasme en el cheque de manera específica. El cheque tiene que contener el nombre completo y todos los requisitos.

#### **1.2.4.2. Valor per se**

Otra característica es que tienen valor *per se*, es decir que tiene valor por sí mismo en el documento como el título valor que es. Esto significa por ejemplo que al cobrarse en un banco, el poseedor, siempre y cuando el cheque cuente con endoso, no tiene que dar explicación al banco de por qué lo está cobrando. Esta característica hace que un cheque sea como un billete. Además se llena un formulario especial a través del cual el librado le ordena al librador que donó todo o parte de los fondos realizados en la entidad bancaria de manera conjuntiva y ordenada.

#### **1.2.4.3. Sellos de Seguridad**

Los cheques pueden tener inscripciones o tintas de seguridad para verificación y así aumentar la prevención de fraudes.

#### **1.2.4.5. Disponibilidad:**

El librador debe tener fondos disponibles en el Banco librado y haber recibido de éste autorización expresa o tácita para disponer de esos fondos por medio de cheques.

La existencia de fondos disponibles es también un presupuesto de la regularidad del cheque; presupuesto cuya existencia no influye sobre la eficacia del título, y cuya ausencia es sancionada también. (Código de Comercio art. 494 al 543)

#### **1.2.4.6. Responsabilidad:**

El librador de un cheque presentado en tiempo y no pagado, resarcirá al tenedor de los daños y perjuicios que con ello ocasione. . (ibídem)

#### **1.2.5. Cuenta bancaria**

Una cuenta bancaria es un contrato financiero con una entidad bancaria en virtud del cual se registran el balance y los subsiguientes movimientos de dinero del cliente.

Existen diferentes tipos de cuentas bancarias, como las cuentas corrientes, para efectuar las operaciones bancarias del día a día, o las cuentas de ahorro para encomendar la custodia de fondos de un cliente.(Plan de Educación Financiera, 2010)

### **1.2.6. Orden de Compra.**

Una orden de compra o nota de pedido es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

Por lo general, la orden de compra menciona el lugar y fecha de emisión, el nombre y domicilio del comprador y del vendedor, datos impositivos, detalles de las mercaderías pedidas y condiciones de pago y entrega. Es importante que se aclare que dicho documento no es válido como factura.

La orden de compra tiene, al menos, un duplicado, ya que se entrega el original al vendedor mientras que el comprador se queda con el duplicado. De esta manera, ambos tienen constancia de la operación que se concretará: el comprador, para demostrar qué mercaderías ha solicitado; el vendedor, para preparar el pedido e iniciar el proceso de facturación.

Puede decirse, en definitiva, que la orden de compra es una solicitud escrita de determinados productos a un precio acordado y con ciertas condiciones de pago y entrega. Se trata de una autorización que el comprador concede a que le presenten una factura por la compra de las mercancías. (Angrisani, R y López, J.C. 2011)

### **1.2.7. Requerimiento.**

La requisición de compras es un documento que se elabora con el fin de notificar al departamento de compras que se tiene una necesidad y que esta debe ser cubierta lo antes posible; en este documento van descritas por renglones las necesidades de materiales y las



especificaciones necesaria para que el departamento de compras las tramite. (buenas tareas.com 2011.)

### **1.2.8. Solicitud de préstamo.**

La acción de pedir o pretender algo se conoce como solicitud viene del latín Sollicitudo, una solicitud por lo tanto es una diligencia o un pedido.(ibídem)

### **1.2.9. Reportes de pagos.**

El reporte de pagos es un documento que emitirá el sistema de cheques en el cual reportará todos los cheques emitidos para la realización de la conciliación bancaria. (SERMUSA 2012)

### **1.2.10. Asistente de contabilidad.**

Es la persona que asiste a la contadora en las actividades de emisión de cheques, a la cual se le asignará la responsabilidad de entregar y custodiar los cheques emitidos. (ibídem)

### **1.2.11. Custodia de cheques**

La custodia de cheques es guardar con responsabilidad los cheques emitidos para su entrega al beneficiario, así como los bauchers y cheques devueltos por el banco, la persona encargada de la custodia debe ser de suma confianza para la empresa.(ibídem)

### **1.2.12. Método de evaluación del control interno:**

Evaluar un sistema de control interno es hacer una operación objetiva del mismo, esta evaluación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están efectuando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficiente sus operaciones.( Aceituno Juárez, V.I. 1992)

La evaluación de control Interno puede efectuarse por los siguientes métodos.

### **1.2.12.1. Método descriptivo.**

También llamado Narrativo. Consiste en hacer una descripción narrativa de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. (ibídem.)

### **1.2.12.2. Técnica de cuestionario.**

En este método se utilizan una serie de preguntas preparadas técnicamente y separadas por áreas de operación. Estas preguntas deben de ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean fácilmente comprensibles por las personas que se le solicitará las respondan. (ibídem)

### **1.2.13. Proveedores.**

Son proveedores aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros. Así el padre y/o la madre son proveedores en el hogar pues da los recursos económicos para el sostén de la familia, además de suministrar cariño y atención.

También existen proveedores de energía, de servicios médicos, jurídicos, de bienes de consumo, etcétera, en la medida que los entregan a los usuarios, en forma gratuita u onerosa.

En la actividad empresarial, la gestión de compras, es una actividad destinada a determinar las necesidades de la empresa y seleccionar quienes las proveerán con la calidad adecuada al menor costo, con las mejores condiciones de financiación, y en el tiempo propicio. Estas necesidades pueden ser, entre otras, de materia prima, de maquinarias o de servicios técnicos. Debe además evaluarse la fiabilidad del proveedor, su situación financiera, la permanencia en el mercado, los controles de calidad que aplican para sus productos,

etcétera. Esto se denomina política de compras. Muchas veces entre los proveedores y los clientes se realizan alianzas estratégicas. (Roldan de Morales, Z 2002)

### **1.3. Planteamiento del problema**

Al realizar el diagnóstico de la empresa, en el departamento de contabilidad se estableció la deficiencia de control interno en la emisión de cheques lo cual no permite una confiabilidad sobre los documentos emitidos como en blanco.

Al no existir un manual de procedimientos y de responsabilidades, existe una saturación de actividades para la persona encargada del área de cheques lo que hace más vulnerable esta actividad, encontrando en la investigación de campo que han existido errores como mantener un cheque emitido por más de un año, lo que provocó un manejo inadecuado de los saldos bancarios de la empresa por la falta de la realización de conciliaciones bancarias periodales.

#### **1.3.1. Título o nombre de la investigación**

El título de la investigación es el siguiente: Implementación de manual de procedimientos de emisión de cheques y su control interno de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.

#### **1.3.2. Justificación:**

Se realizó la investigación sobre el control interno en el área de emisión de cheques efectuando entrevistas a encargada de cuentas por pagar y administradora con lo que se estableció la necesidad de la creación de manual de procedimientos para la emisión de los documentos, porque es el punto central de la organización por la actividad principal a que se dedica, siendo la empresa de compra venta y prestación de servicios de transporte pesado, la cantidad de cheques a emitir es bastante alta.

Además en la investigación se detectó que pueden delegarse responsabilidades a otros empleados dentro de la empresa para evitar la saturación de labores en el área de emisión

de cheques y con esto lograr que esta actividad tenga los filtros y controles internos necesarios y puntuales para una verificación correcta.

La justificación para la realización de este informe ayudará a la institución, porque con esta implementación del manual de procedimientos se tendrá una salvaguarda más adecuada para la custodia de los cheques tanto en blanco como emitidos, y con esto dar la seguridad deseada en la cuenta bancaria principal de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.

### **1.3.3. Pregunta de la investigación:**

¿Al implementar el control interno, cuál es la seguridad que existe para la cuenta bancaria de la empresa, para los proveedores y empleados en la emisión de cheques?.

Se cumplió la expectativa ya que con esto se tendrá un mejor control en la emisión y entrega de los cheques, utilizando como herramienta la conciliación bancaria mensual que se realizará para poder confirmar que los cheques emitidos hayan sido pagados por la entidad bancaria correspondiente.

### **1.3.4. Objetivos:**

#### **1.3.4.1. Objetivo general:**

Implementar un manual de procedimientos de emisión de cheques y su control interno de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.

#### **1.3.4.2. Objetivos específicos:**

- 1.- Evaluar el departamento de contabilidad para la delegación de responsabilidades.
- 2.- Realizar el manual de procedimientos de la emisión de cheques.
- 3.- Realizar un formato para la elaboración de la conciliación bancaria.

4.- Conocer las causas por la falta de manuales de procedimientos en la emisión de cheques.

### **1.3.5. Alcances**

La investigación se realizó en el departamento de contabilidad específicamente en el área de emisión de cheques, además se tuvo la necesidad de poner en el alcance a las personas encargadas de compras, por la elaboración de los requerimiento para la compra de los materiales de igual manera al encargado de bodega para la elaboración de ingresos al recibir los materiales, y la revisión de la buena redacción de la factura contable por las compras al crédito.

### **1.3.6. Límites**

El período de realización de la investigación fue de seis meses, de mayo a octubre de 2012, la cual se enfoca directamente a la realización de un manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno en el departamento de contabilidad.

## **Capítulo 2**

### **2.1. Metodología aplicada en la práctica.**

#### **2.1.1. Tipo de investigación:**

##### **2.1.1.1. Investigación descriptiva:**

Objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Se realizaron entrevistas las cuales proporcionaron información de como se encontraba la empresa en la actividad de cheques, encontrando que existía un limitado control interno que no permitía tener un control correcto de los saldos de las cuentas bancarias, divididas en una cuenta principal y cuatro subcuentas de las cuales no realizan ninguna conciliación bancaria lo que hace vulnerable el efectivo de la empresa, utilizando chequeras de 50 unidades cada una, estos cheques son engrapados en una boucher pre impreso utilizando uno para cada título de crédito.

La presente investigación se realizó utilizando el enfoque metodológico descriptivo y analítico con el fin de darle validez a la misma, con el objetivo de establecer la situación de los procedimientos aplicados actualmente en el control interno de la emisión de cheques de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.

##### **2.1.2. Método de observación:**

El investigador conoce el problema y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir que la observación tiene un aspecto contemplativo.

Se realizó una observación directa de la forma y procedimiento de emisión de cheques verificando si existe personal encargado, seguridad en la emisión, salvaguarda de los

documentos, que personas tienen firma registrada siendo, las dos principales la de la administradora y el gerente, teniendo otras cuatro con los integrantes de la junta directiva, existiendo un total de seis firmas registradas, emitiendo la primera firma la administradora y luego la persona que este para completar las dos firmas, dando el visto bueno de los cheques emitidos la administradora de la empresa con el filtro únicamente de la confianza en la encargada de emitirlos, así como, si existen manuales de procedimientos y control interno adecuado para la emisión de los títulos.

### **2.1.3. Sujetos de la investigación**

#### **2.1.3.1. La empresa**

La práctica empresarial dirigida se realizó en la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A. la cual está ubicada en el km. 136.5 Rio Bravo Suchitepéquez y se dedica a la prestación de servicios de transporte y venta de productos básicos.

#### **2.1.3.2. Áreas en investigación:**

La práctica se realizó en el departamento de contabilidad específicamente en el área de emisión de cheques.

#### **2.1.3.3. Personal involucrado:**

La investigación se realizó con la información proporcionada por los siguientes colaboradores.

- Administradora general,
- Asistente de contabilidad I,
- Asistente de contabilidad II y
- El estudiante de ACA de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría.

## **2.1.4. Instrumentos de investigación**

### **2.1.4.1. Observación directa:**

Se realizó en las áreas de operación de la empresa objeto de estudio, por medio de visitas a las oficinas para determinar las deficiencias y las soluciones posibles al punto crítico encontrado, en especial en el área contable de emisión de cheques. (Anexo 2)

### **2.1.4.2. Entrevistas:**

Es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador) y otro el que responde (entrevistado). Estas personas dialogan sobre ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Se realizaron entrevistas al personal involucrado para poder conocer los procedimientos que utilizan para la custodia, emisión y entrega de cheques. (Anexo 3)

### **2.1.4.3. Cuestionario:**

Es una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes.

Los cuestionarios son utilizados muchas veces como técnica de evaluación, o de guía de investigación, o también para efectuar encuestas, donde se interroga sobre determinadas “cuestiones” que se quiere averiguar.

Se utilizó un cuestionario con nueve preguntas para confirmar la falta de procedimientos establecidos y documentados en la emisión de cheque y que controles internos tienen para la seguridad de cheques emitidos.(Anexo 1)



Al realizar las entrevistas y los cuestionarios se pudo establecer que se aplicó acertadamente cada uno de los instrumentos, estos proporcionaron la información necesaria para la realización del informe y con esto poder apoyar a la empresa para que pueda tener un mejor control en su cuenta bancaria.

## **2.1.5. Aportes**

### **2.1.5.1. A la empresa:**

Se implementó un manual de procedimientos para la emisión de cheques y se creó un cuestionario de control interno que proporcione seguridad de la funcionalidad de los procedimientos, la implementación de estos manuales se hace con la intención que la emisión de cheques sea de forma segura y le sirva a la empresa para tener una credibilidad en las operaciones contables de egresos de efectivo.

Se propuso la delegación de funciones a otros empleados de confianza para optimizar las actividades del encargado de cuentas por pagar, por lo delicado de las operaciones se considera que con esta reestructuración, las posibilidades de errores que pueden costar cantidades no deseadas a la empresa se disminuyan o dejen de existir dentro de la empresa.

También servirá a la administración para tener un control sobre estas actividades más detalladas, ya que se planea dentro de las nuevas actividades que se elaboren conciliaciones bancarias cada mes para tener el control sobre los saldos y cheques emitidos.

### **2.1.5.2. A la Universidad:**

Proporcionar un documento de apoyo de conceptos básicos sobre: Emisión de cheques, control interno y procedimientos específicos sobre el pago de servicios adquiridos o planillas con cheques y su salvaguarda. Poder incrementar la bibliografía en la universidad, por la calidad de trabajos que con sus enseñanzas y coordinaciones pueden dar.

### **2.1.5.3. Al futuro profesional:**

Proporcionar bibliografía a los futuros profesionales para la buena formación y el enriquecimiento de sus conocimientos, y poder ellos ser profesionales con conocimientos avanzados.

### **2.1.5.4. Al país:**

El aporte a los profesionales, hará personas con mano de obra calificada y conocimientos que permita al país crecer interna y externamente.

## Capítulo 3

### **Resultados y análisis de la investigación implementación de manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno en la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.**

#### **3.1. Resultado y análisis de la investigación:**

La investigación dio como resultado la falta de controles en el área de emisión de cheques porque no existen manuales de procedimientos, provocando esto que las actividades relacionadas a esta actividad se desarrollen de una manera descontrolada, lo que ha creado atrasos en los pagos a los proveedores, saturación de las actividades de las personas responsables de la emisión de cheques, además de no tener definidas las responsabilidades para la emisión, resguardo y entrega de cheques.

Se logró establecer que por la falta de procedimientos existe una saturación de actividades en la persona encargada de la emisión de cheques, tiene a su cargo otras actividades como realizar las compras de almacén, también otras actividades que limitan el buen desempeño de la actividad de emisión de los cheques, como el resguardo de los documentos emitidos los cuales son entregados por la persona que se encuentre en la oficina en momento del cobro.

Se detectó que no existe un control de saldos consecutivos, ya que no realizan una conciliación bancaria mensual, encontrando por la falta de esta importante actividad problemas en el control de los cheques emitidos, no cobrados y en circulación, encontrando que existió un problema en un cheque que ya había prescrito hace más de un año lo cual ocasionan congelación del circulante y mal manejo de los saldos en la cuenta bancaria de la empresa.

### 3.2. Aspectos evaluados.

Se evaluó por medio de una entrevista a personal involucrado directamente a la actividad de la emisión de cheques con preguntas claves dentro de la emisión, responsables, fechas establecidas de emisión, salvaguarda, conciliación bancaria, prescripción de cheques, y sistema operativo para la emisión.

Estos aspectos fueron los involucrados dentro de la investigación logrando detectar las deficiencias en los procedimientos y el control interno de la emisión de cheques de la empresa.

### 3.3. Resultados del Cuestionario.

A partir de la información proporcionado por los colaboradores entrevistados se pudo determinar los siguientes aspectos:

#### 3.3.1. Generales:

¿Cuántos cheques emiten en una semana?

Gráfica No. 1



Fuente: Investigación de campo.  
Noviembre, 2012.

Actualmente la empresa genera un promedio semanal de 30 cheques emitidos para el pago de proveedores, pago de planilla, concesión de préstamos a socios y otros pagos relacionados directamente a la actividad principal de la empresa, con esta cantidad de títulos emitidos semanalmente la actividad del encargado aumenta, por lo que se sugiere realizar un calendario para el pago de cada una de los rubros en cuentas por pagar.

¿Cuentan con más de una firma registrada?  
Gráfica No.2



Fuente: Investigación de campo.  
Noviembre, 2012.

La empresa cuenta actualmente con seis firmas registradas para el pago de los cheques emitidos, esto también da lugar a descontrol dentro de los documentos emitidos y avalados, se recomienda que existan no más de cuatro firmas autorizadas.

¿Cuántas cuentas bancarias utilizan?  
Gráfica No. 3



Fuente: Investigación de campo.  
Noviembre, 2012.

La empresa cuenta con una cuenta principal, la cual es utilizada directamente para realizar los depósitos y desembolsos para los gastos solamente de la empresa en su actividad principal, además existen cuatro cuentas más las cuales son utilizadas para manejar los desembolsos de los socios, por préstamo o retiro de su ahorro solidario dentro de la institución, esto porque en la corporación existe dos organizaciones más, donde sus colaboradores son socios directos de Servicios Múltiples del Sur, S.A., esto provoca un

descontrol en la actividad por tantas cuentas a utilizar, se sugiere una conciliación bancaria por cuenta bancaria para controlar los saldos.

**3.3.2. Resguardo:**

Cuadro No.1

¿Existe más de una persona con acceso a cheques en blanco y emitidos?

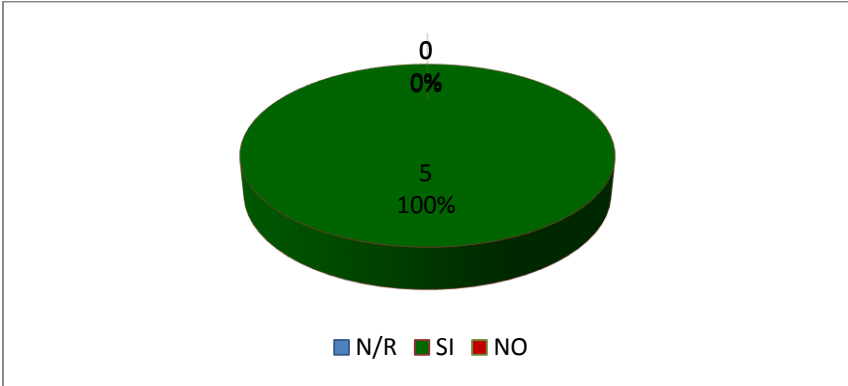
**Respuestas**

No. Encuesta	N/R	SI	NO
1		✓	
2		✓	
3		✓	
4		✓	
5		✓	
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Gráfica No. 4

¿Existe más de una persona con acceso a cheques en blanco y emitidos?



Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Actualmente el 100% los colaboradores entrevistados respondieron que hay más de una persona con acceso a los cheques emitidos y en blanco en la empresa, lo cual les ha incurrido en muchos atrasos y errores para la emisión y entrega de los documentos, se

recomienda delegar responsabilidades a cada persona dentro de proceso para evitar los inconvenientes.

Cuadro No. 2

¿Existe un manual de procedimientos de emisión de cheques?

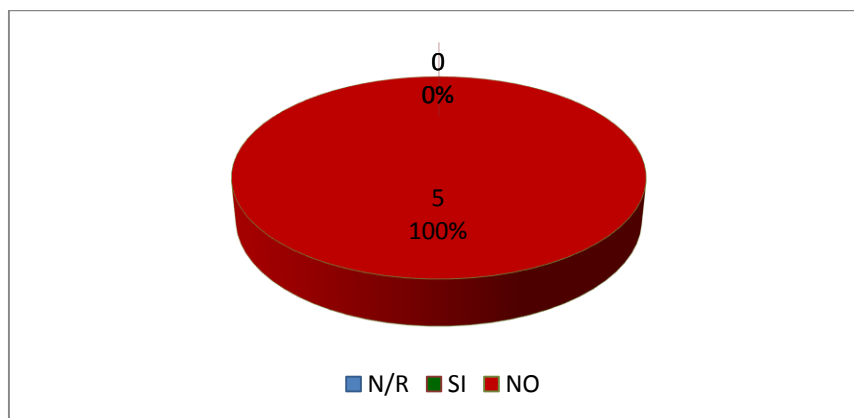
**Respuestas**

No. Encuesta	N/R	SI	NO
1			✓
2			✓
3			✓
4			✓
5			✓
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Gráfica No. 5

¿Existe un manual de procedimientos de emisión de cheques?



Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Actualmente el 100% de los colaboradores dijo que no existe un procedimiento debidamente planificado y desarrollado de manera técnica lo que dificulta tener un buen control en los cheques emitidos y en blanco de la empresa lo que provoca una serie de dificultades que repercuten directamente en los pagos a los proveedores que abastecen de productos para la venta como para la reparación y servicio de las

unidades de transporte. Además que esto hace vulnerable el efectivo de la institución, esto se da por la saturación de actividades que tiene la persona encargada de la emisión de los documentos, se recomienda la implementación de procedimientos establecidos para poder realizar la actividad de manera funcional para la institución.

Cuadro No. 3

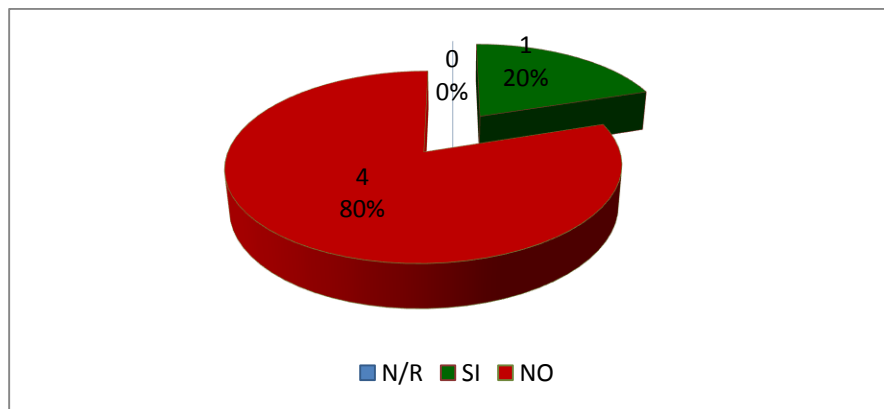
¿Existen reportes de apoyo a gerencia de emisión de cheques?

Respuestas			
No. Encuesta	N/R	SI	NO
1			✓
2		✓	
3			✓
4			✓
5			✓
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Gráfica No. 6

¿Existen reportes de apoyo a gerencia de emisión de cheques?



Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

El 80% de los colaboradores respondió que no existe reportes de apoyo a la gerencia para la supervisión de emisión de cheques, esto se da por la saturación de actividades en el área no permite utilizar al 100% las opciones del sistema de cheques de la institución, el 20%



comento que si existen los reportes, aunque no son utilizados por la falta de tiempo para la revisión, se recomienda optimizar los beneficios que tiene el sistema de cómputo para dar el apoyo necesario a gerencia en la autorización de los documentos.

### 3.3.3. Bancos y saldos

Cuadro No. 4

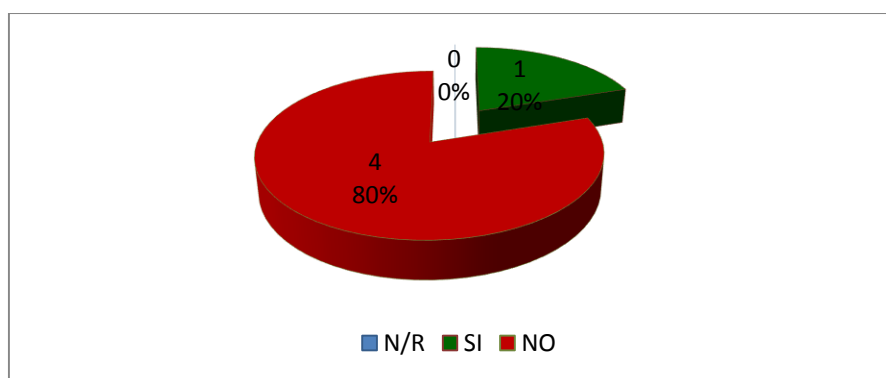
¿Realizan arqueo cada cierto periodo de tiempo?

Respuestas			
No. Encuesta	N/R	SI	NO
1		✓	
2			✓
3			✓
4			✓
5			✓
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Fuente: Investigación de campo.  
Noviembre, 2012.

Gráfica No. 7

¿Realizan arqueo cada cierto periodo de tiempo?



Fuente: Investigación de campo.  
Noviembre, 2012.

Actualmente el 80% de los colaboradores entrevistados nos dijo que no realizan arqueo de caja en la cuenta principal de la empresa, con esto se determinó que no existe un control adecuado de los saldo bancarios en la institución, un 20% respondió que sí existe un los arqueo pero con el inconveniente que solo el gerente los realizaba y la persona que tiene a

su cargo la emisión de cheques en ningún momento los utilizaba para revisión de saldos, con lo que existe la probabilidad de hasta emitir cheques sin fondos lo que ocasionaría pérdidas a la empresa por la comisión que cobran las instituciones bancarias, además de la pérdida de credibilidad de los proveedores, se recomienda realizar arqueos mensuales, con lo que se evitará caer en estos errores.

Cuadro No. 5

¿Tienen control de cheques emitidos?

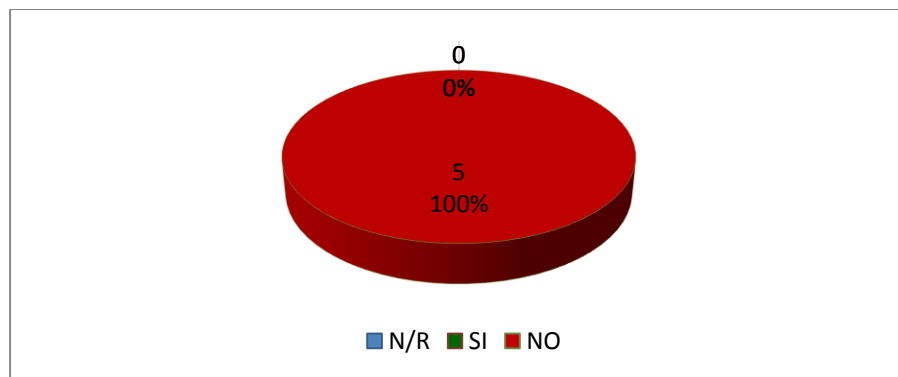
**Respuestas**

No. Encuesta	N/R	SI	NO
1			✓
2			✓
3			✓
4			✓
5			✓
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Gráfica No. 8

¿Tienen control de cheques emitidos?



Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

El 100% de los colaboradores respondió que no existe ningún control de los cheques emitidos, no existe ninguna persona responsable y encargada de la custodia, con esto se encontraron problemas de cheques engavetados y traspapelados con lo que la atención a

los proveedores y socios se torna deficiente al momento de efectuar los pagos, se sugiere delegar responsabilidades.

Cuadro No. 6

¿Cuentan con un control de prescripción de cheques?

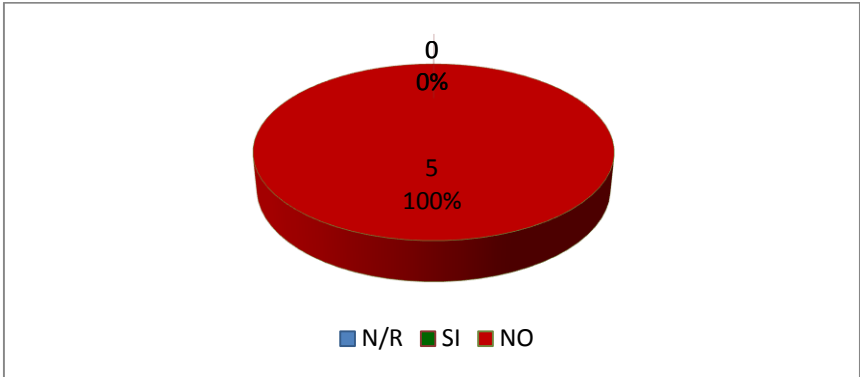
**Respuestas**

No. Encuesta	N/R	SI	NO
1			✓
2			✓
3			✓
4			✓
5			✓
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Gráfica No. 9

¿Cuentan con un control de prescripción de cheques?



Fuente: Investigación de campo.  
 Noviembre, 2012.

Actualmente el 100% de los colaboradores entrevistados respondió que no existe ningún control que determine si los cheques fueron entregados y cobrados por los beneficiarios que permita verificar que los documentos no hechos efectivos en la institución bancaria, al no existir un control adecuado, se determinó que ya se había dado un caso de cheque prescrito, el cual no fue entregado al socio para su cobro respectivo, se recomienda utilizar la conciliación bancaria para establecer un control sobre los títulos no entregados y no pagados por el banco.

## **Capítulo 4**

### **Propuesta de mejora y viabilidad**

#### **4.1. Propuesta de mejora**

Implementación de manuales de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno.

Los objetivos se alcanzaron ya que se identificó en donde estaba la saturación de trabajos que evitaba que la persona realizara las labores adecuadamente, se creó el manual de procedimientos para la emisión de cheques, se realizó un formato para conciliaciones bancarias y se detectó que por la saturación de las actividades de todo el personal involucrado en la actividad de emisión de cheques no se habían preocupado por la elaboración de dicho documento.

##### **4.1.1. Introducción**

Con la necesidad de la institución de tener un salvaguarda adecuado para la cuenta bancaria principal de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A., y las actividades que en ella se genera, como actividad principal la emisión de cheques, y estableciendo que la empresa cuenta con un control interno deficiente y conociendo la falta de un manual de procedimiento para la emisión de cheques, se propone la implementación del manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno, y un formato de una conciliación bancaria para que sea realizada mensualmente, con lo que se pretende solucionar el problema de deficiencia del control interno.

##### **4.1.2. Justificación**

Por la necesidad que el control interno de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A., sea eficiente, es imperante crear y establecer la implementación de manual de procedimientos para la emisión de cheques y su control interno, con el fin de tener la seguridad que las

operaciones que dentro de la cuenta bancaria principal se realicen sean adecuadas y sobre todo seguras para la empresa.

#### **4.1.3. Objetivo general**

Mejorar el control interno, los procedimientos de emisión de cheques y el salvaguarda de egresos de efectivo de la cuenta principal y sub cuentas de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A.

#### **4.1.4. Objetivos específicos**

- Implementar un manual de procedimientos para la emisión de cheques adecuado a las necesidades de la empresa.
- Implementar conciliación bancaria para establecer los saldos correctos mensuales y verificación de prescripción de cheques emitidos.
- Corregir la sobre saturación de actividades delegadas a una sola persona reorganizando actividades.
- Reducir el riesgo de fraude.

#### **4.1.5. Viabilidad del proyecto**

La implementación del proyecto es viable, porque con esta propuesta la empresa podrá tener mejor control de la emisión de cheques, una mejor organización para el control de cada una de las actividades que se realicen en el área de emisión de los cheques de la empresa, también será de mucha ayuda para la toma de decisiones ya que se pretende implementar una conciliación bancaria mensual con lo que se podrá tener un control sobre los saldos los cheques emitidos no cobrados y en circulación, los cuales han provocado a la empresa limitación en la utilización del saldo total de la cuenta bancaria principal.

Al no tener que implementar ninguna persona para el desarrollo de actividades, el cambio sería basado en la adaptación al cambio y la aceptación de los empleados, los gastos en papelería e implementación serán de Q3,680.00 detallado en el presupuesto, al poner en práctica el manual se logrará incrementar en un 50% la eficiencia de la actividad de emisión de cheques de la institución, el proyecto podrá implementarse en un periodo de dos meses.

Cuadro No. 7

#### 4.1.6. Cronograma de la propuesta

No.	Actividad	Enero 2013				Febrero 2013			
		S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4
1	Implementación de los procedimientos según manual.	X							
2	Capacitación de los nuevos procedimientos		X	X	X				
3	Reforzamiento de cambios a realizar y retroalimentación					X			
4	Pruebas de la implementación de los procedimientos con documentos.						X	X	
5	Entrega de informe de resultados a la administración								X

Fuente: Investigación de campo

Noviembre 2012

Cuadro No. 8

**4.1.7. Presupuesto de la propuesta**

No.	Rubro	C/unitario (Q)	Total(Q)
1	5 juegos del manual de procedimientos	36.00	180.00
2	1000 formatos de conciliación duplicado.	1.00	1,000.00
3	3 Capacitaciones a los colaboradores	200.00	600.00
4	Gastos de papelería y útiles de oficina	300.00	300.00
5	Impresiones y otros gastos	400.00	400.00
6	Mano de obra de programación	1200.00	1,200.00
TOTAL			3,680.00

Fuente: Investigación de campo

Noviembre 2012

No se presupuesta gasto de nuevo personal o incremento en salarios, porque la empresa cuenta con personal suficiente para realizar los cambios pertinentes para la buena ejecución de los procedimientos propuestos en el manual.

## **4.2. Manual de Procedimientos para la emisión de cheques y su control interno.**



**Servicios Múltiples del Sur, S.A.**

### **4.2.1. Objetivo del manual.**

Establecer la metodología para la emisión de cheques utilizados como instrumentos de pago o de transferencia de dinero entre las unidades de la institución, este manual constituye un instrumento indispensable para proporcionar información y definir con mayor igualdad y precisión la distribución de responsabilidades dentro del proceso.

#### **4.2.2. Áreas que intervienen.**

- Compras.
- Préstamos.
- Cuentas por pagar.
- Departamento de contabilidad emisión de cheques.
- Banco (órgano externo)

#### **4.2.3. Documentos utilizados.**

Compras:

- Requisición
- Orden de compra
- Factura
- Ingreso a bodega

Préstamos a empleados:

- Solicitud de préstamo.

Emisión de cheques.

- Chequera
- Reporte de pagos.



#### **4.3. Normas que rigen el manual de procedimientos en la emisión de cheques:**

##### **Servicios Múltiples del Sur, S.A.**

1. Se entiende como cheque toda orden de pago a la vista ante un banco.
2. Se entiende como transferencia bancaria a todas aquellas movilizaciones de dinero entre las cuentas bancarias de la empresa.
3. La emisión de cheques deberá estar respaldada por los soportes correspondientes, debidamente autorizados por la administración de la institución.
4. La emisión de cheques se ejecutará de acuerdo a la programación de pagos, tomando en cuenta la disponibilidad de efectivo, tiempo y necesidades de la empresa, proveedores y empleados.
5. No se emitirán cheques sin previa autorización por la administración de la empresa.
6. Los pagos de los cheques deberán ser autorizados con firmas de la administradora, el contador general como firmas registradas.
7. La asistente de contabilidad I deberá de firmar como encargada de la elaboración en el voucher del cheque.
8. Los pagos de nóminas deberán ser autorizadas por el contador general y la administradora.
9. La prescripción de los cheques tiene un periodo de seis meses desde la fecha de su emisión, siendo la prescripción el periodo en que puede ser hecho efectivo el título de crédito.

10. La asistente de contabilidad I deberá generar un reporte de saldos diarios para establecer la disponibilidad financiera.
11. La asistente de contabilidad I llevará un exhaustivo control de las chequeras de la cuentas de la empresa.
12. La asistente de contabilidad I deberá generar y enviar diariamente el reporte de cheques emitidos a la administradora para control de pagos realizados.
13. La asistente de contabilidad I deberá entregar un listado de los cheques emitidos a la asistente de contabilidad II para que ella firme de recibido los cheques listo para pagar.
14. Los comprobantes y cheques que sean mal elaborados deberán anularse colocando el sello de “ANULADO” en todas las copias y registrarse inmediatamente en el sistema de cheques, siendo los documentos de soporte, requisición, orden de compra, ingreso a bodega y factura contable.
15. Se consideran cheques en tránsito aquellos que no aparezcan cancelados por el Banco.
16. La asistente de contabilidad I deberá realizar una conciliación bancaria a través del reporte de cheques emitidos y anulados del área de emisión de cheques y el estado de cuentas proporcionados por el banco.
17. Es responsabilidad de la encargada de emisión de cheques entregar las operaciones realizadas en la empresa como en el banco.
18. Es responsabilidad de la encargada de emisión de cheques, entregarlos a la encargada de cuentas por pagar para que le comunique a los beneficiarios.
19. Es responsabilidad de la encargada de las cuentas por pagar entregar los cheques y estos ser firmados en el voucher de cada documento por cada beneficiario.

20. Es responsabilidad de la encargada de la cuentas por pagar el ordenamiento de los documentos de soporte para entrega a la contabilidad y los respaldos de los pagos realizados (dos copias de cada documentación).
21. Es estricta responsabilidad la custodia de las chequeras de la asistente de contabilidad I.
22. Es estricta responsabilidad la custodia de los cheques emitidos de la asistente de contabilidad II.
23. Los procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos a control del departamento de auditoría y control de las áreas involucradas.

## **4.4. Procedimientos**

### **4.4.1. PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE DOCUMENTOS DE GENERACION DE PAGOS EN EL AREA DE EMISION DE CHEQUES.**

#### **Servicios Múltiples del Sur, S.A.**

##### **RESPONSABLE**

##### **ACTIVIDAD**

##### **ENCARGADO DE COMPRAS:**

1. Recibe la solicitud de compras, por medio de una requisición.
2. Realiza una orden de compra, para la adquisición del bien.
3. Recibe el bien y realiza un ingreso a bodega en base a la factura emitida por el proveedor.
4. Entrega a encargada de emisión de cheques, la orden de compra, ingreso a bodega y factura contable emitida por el proveedor.

##### **ASISTENTE DE CONTABILIDAD I:**

1. Recibe documentación que genera pagos y verifica que todos los documentos de requisito estén incluidos por cada pago.
2. Comprobando que los documentos si generan emisión de cheque continua con el procedimiento.

#### 4.4.2. PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE CHEQUES

### **Servicios Múltiples del Sur, S.A.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
ASISTENTE DE CONTABILIDAD I:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisa documentos y verifica la existencias de saldos en el sistema de bancos de la empresa.</li><li>2. Ingresa la información necesaria al sistema de bancos para la emisión de cheques.</li><li>3. Tiene el control de chequeras, por lo que tiene que tener el correlativo de cheque que corresponde emitir.</li><li>4. Emitido el cheque, revisa y verifica que la información impresa sea la correcta, si no fuera la correcta anula el cheque colocando el sello de “ANULADO”.</li><li>5. Todos los cheques anulados físicamente, tienen que ser anulados dentro del sistema de bancos de la empresa.</li><li>6. Envía todos los cheques emitidos con los reportes de los documentos correctos y</li></ol>

anulados a la administradora para la firma de los cheques, (dos firmas en cheques)

ADMINISTRADORA:

1. Recibe y verifica cada uno de los cheques antes de realizar la primera firma al documento.

2. Traslada los cheques a la otra persona encargada de la segunda firma registrada.

3. Recoge los cheques con las dos firmas autorizadas.

4. Entrega los cheques firmados para su entrega a los beneficiarios a la asistente de contabilidad II.

ASISTENTE DE CONTABILIDAD II:

1. Recibe los cheques con los listados de cheques emitidos y anulados.

2. Verifica que todos los cheques en los listados de emisión le lleguen físicamente a su poder.

3. Entrega una copia del listado de cheques emitidos y anulados a la asistente de contabilidad I para soporte y salvaguarda de que los cheques emitidos se entregaron a la encargada de pagos.

4. Informar a los beneficiarios de cada cheque emitido para su entrega.

5. Realiza el desglose de papelería, entregando un juego a la asistente de contabilidad I para soporte de los pagos realizados.

6. Envía otra copia al departamento de contabilidad.

**ASISTENTE DE CONTABILIDAD I:**

1. Recibe la copia de la documentación de cada cheque ya pagado.

2. Archiva copia de los documentos y reportes como soporte y control.

3. Al finalizar cada mes deberá realizar una conciliación bancaria para establecer saldos y cheques en tránsito.

**COMPRAS DE EMERGENCIA:**

1. Se realizarán compras de emergencia para evitar detener la prestación del servicio, esto se hará con una requisición firmada únicamente con la firma del encargado del vehículo y el aval de la administradora.

### **4.4.3. FLUJOGRAMAS**





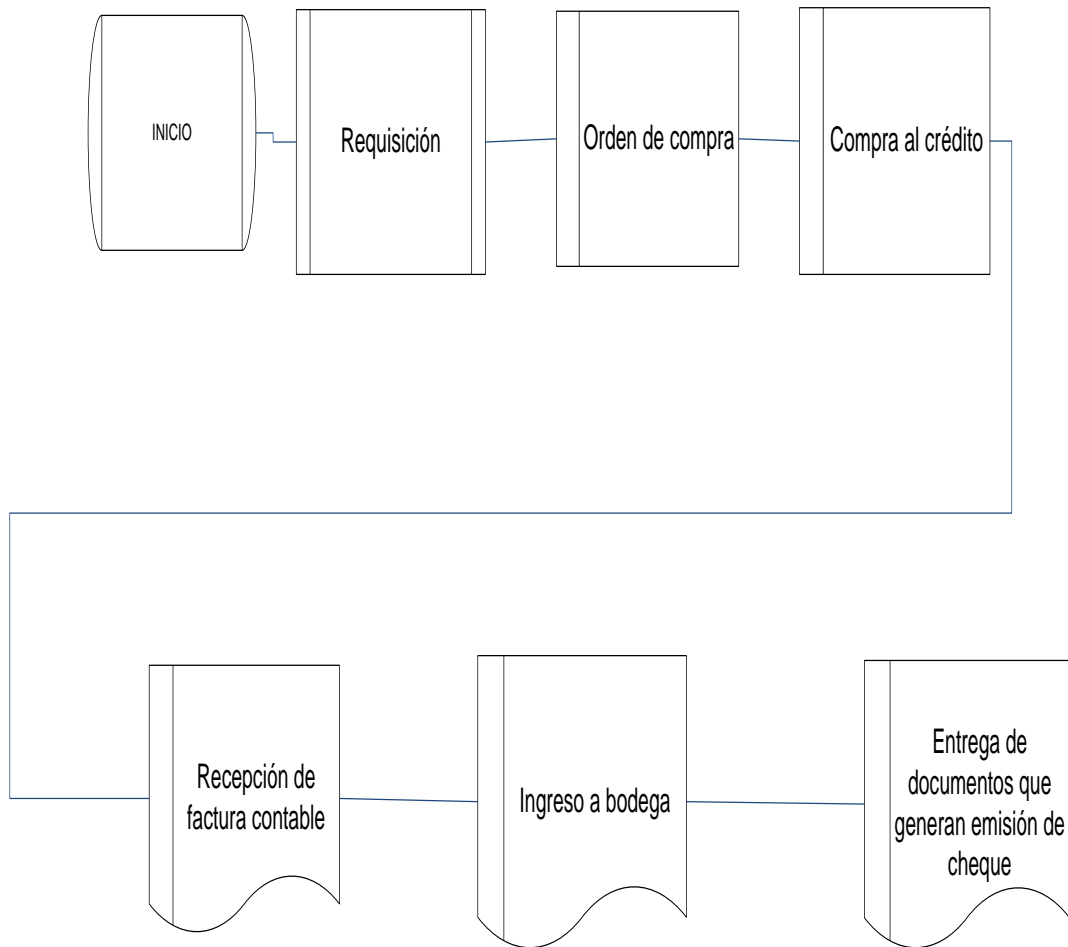
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE GENERACION DE PAGO



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



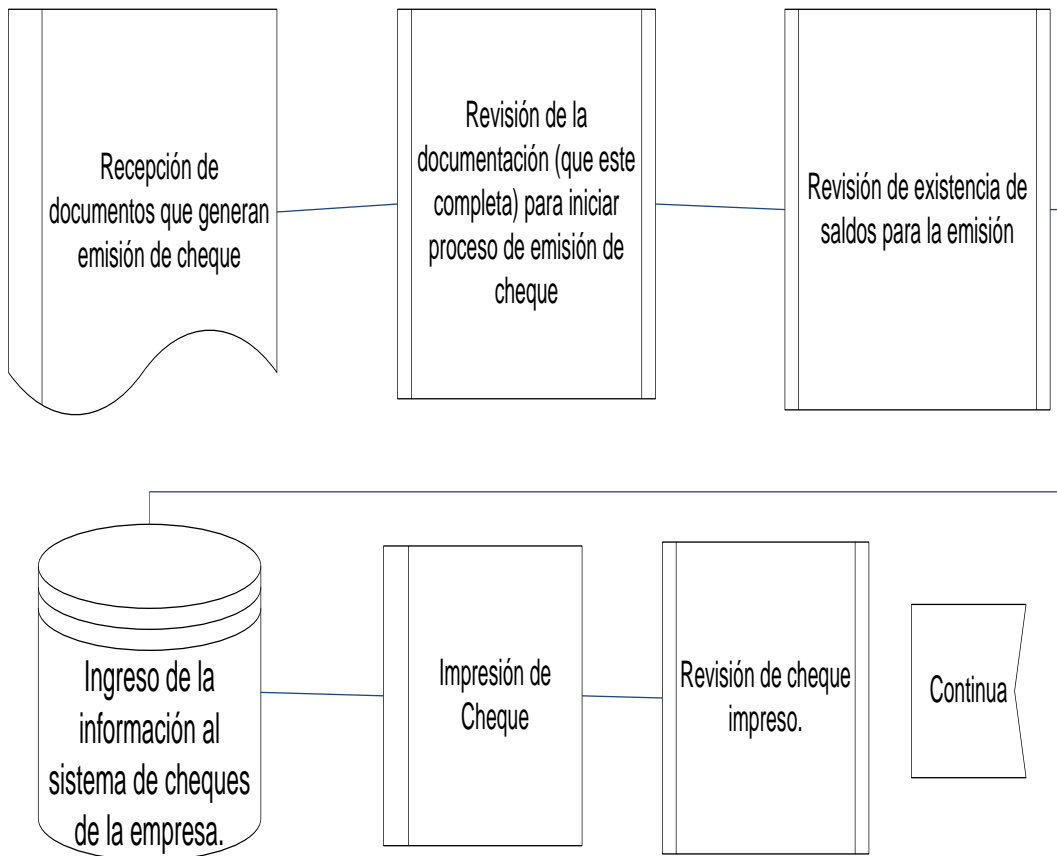
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE EMISION DE CHEQUES



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



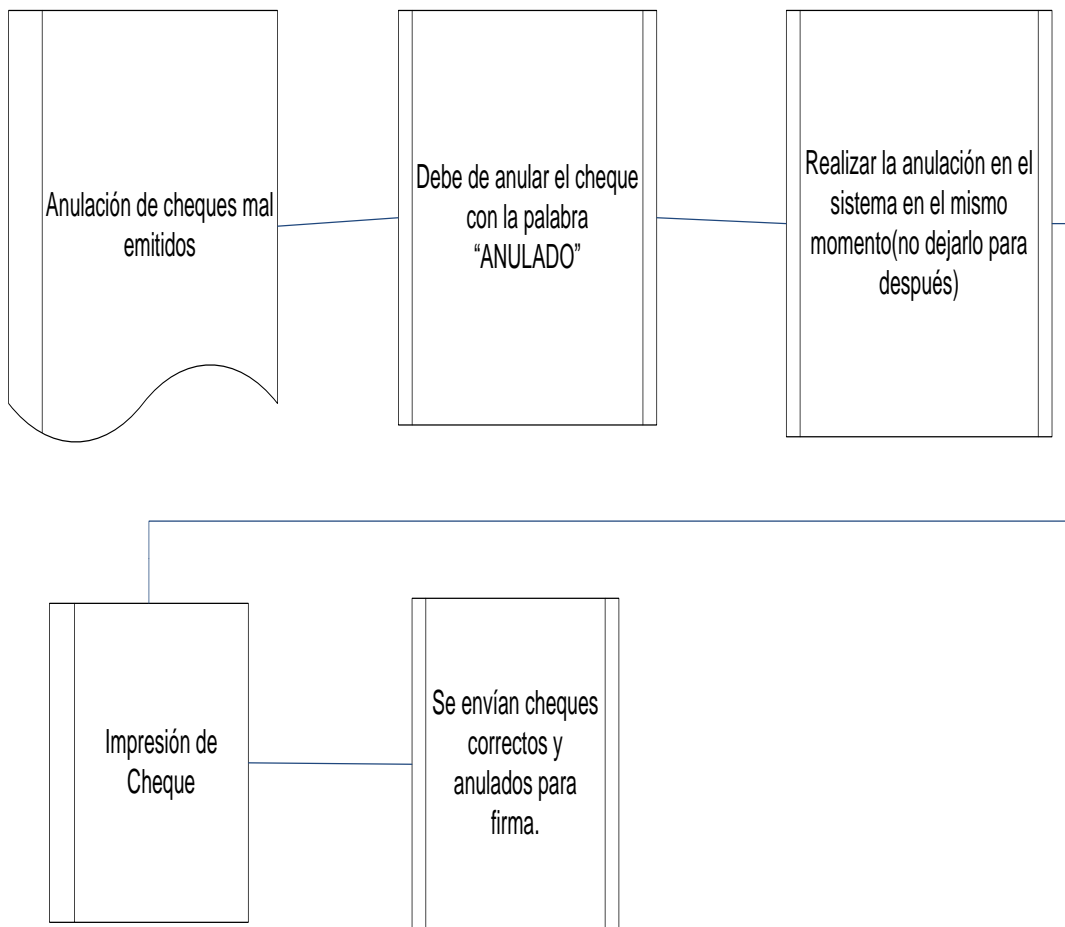
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE EMISION DE CHEQUES



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



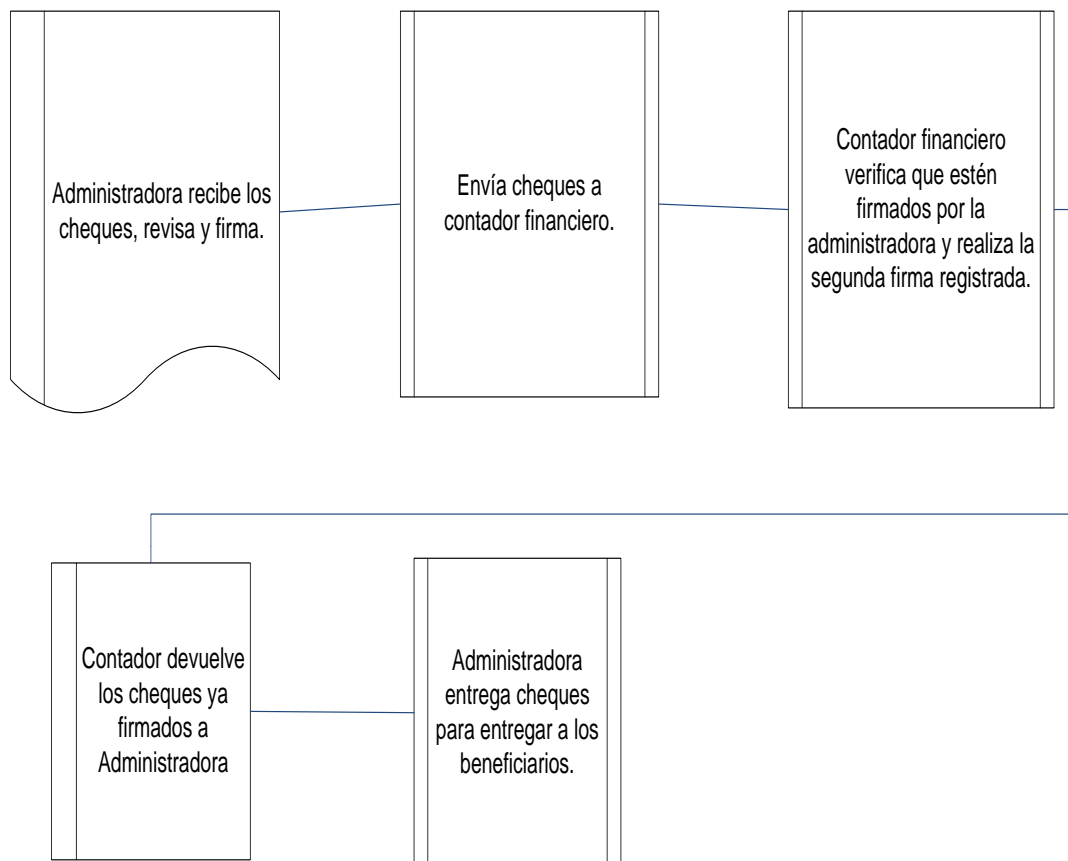
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE FIRMA DE CHEQUES



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



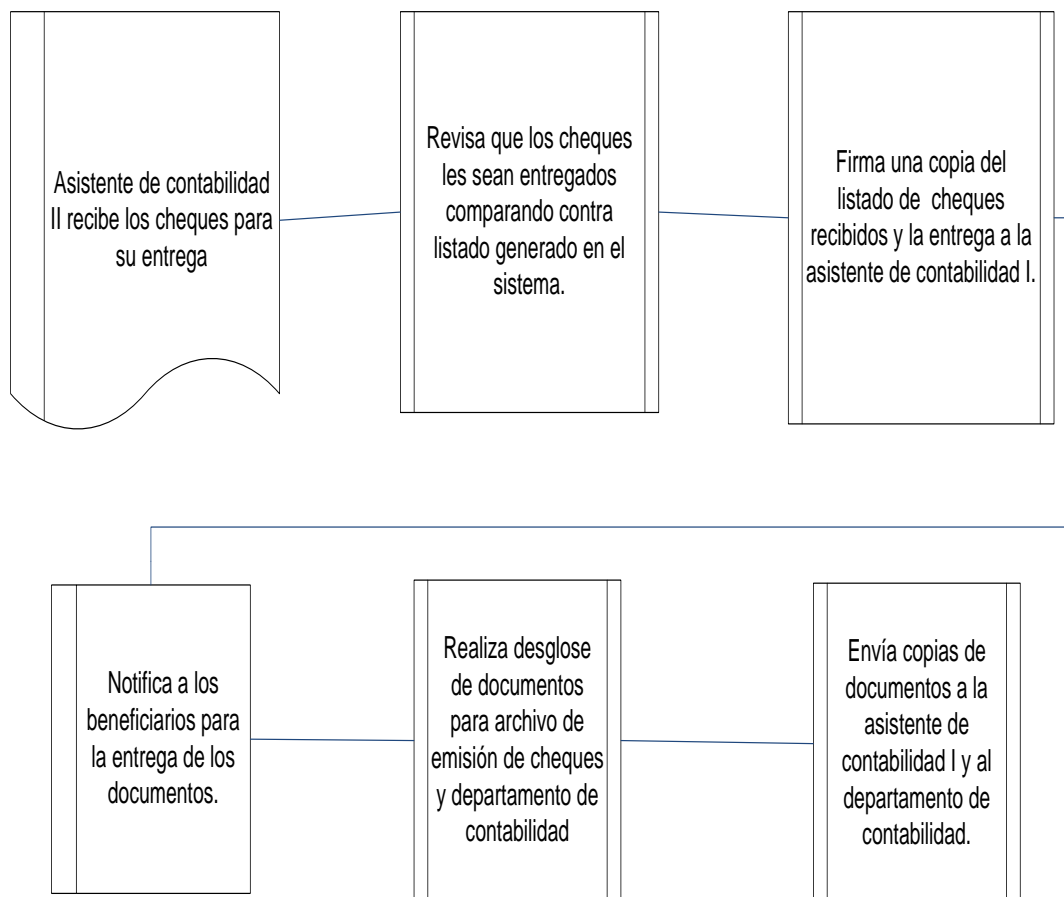
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE ENTREGA DE CHEQUES A BENEFICIARIOS



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



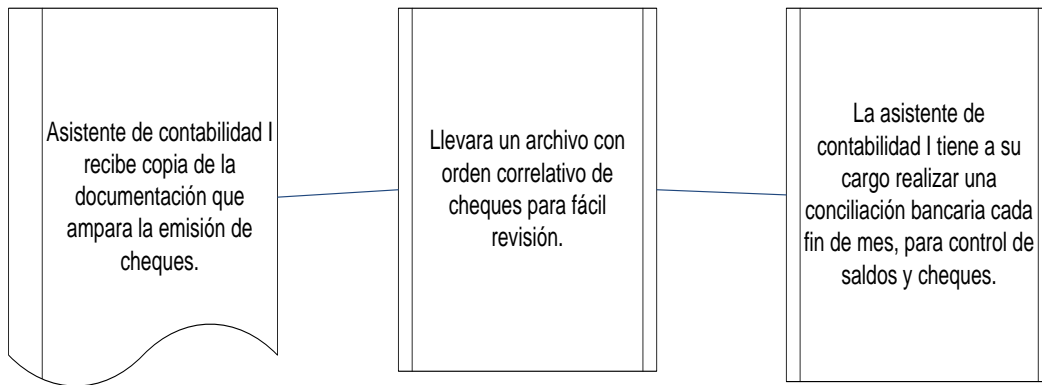
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCESO DE SALVAGUARDA POR CHEQUES EMITIDOS



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.



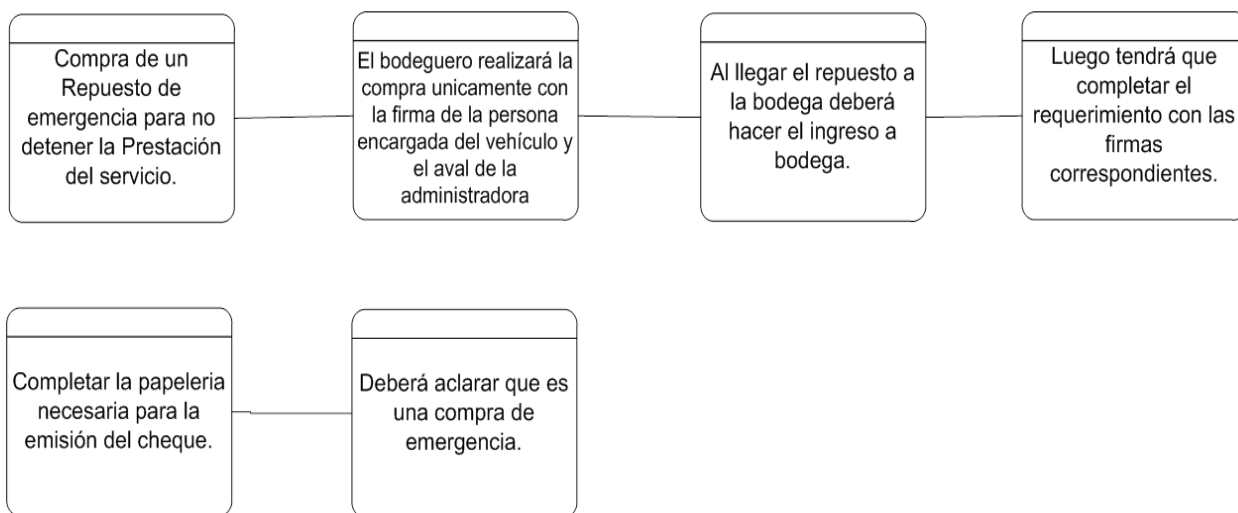
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE CHEQUES



SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.



## PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN COMPRAS



Realizado por: Carlos Estuardo Diaz Fuentes  
Noviembre, 2012.

## 4.5. Formato de conciliación bancaria

### SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A. CONCILIACION BANCARIA

MES: ENERO 2,013  
 BANCO: Banco GyT Continental  
 CUENTA: XXXX XXXX XXXX

<b>SALDO BANCO</b>			Q	15,000.00
<b>CHEQUES EN CIRCULACION</b>				
<b>BENEFICIARIO</b>	<b>CHEQUE No.</b>	<b>CANTIDAD</b>		
Juan Perez	1	Q 2000.00		
Jose Maria Juarez	2	Q 3000.00		
(-) Cheques en Circulación			Q	5,000.00
			Q	<b>10,000.00</b>
(-) Documentos no operados por la contabilidad			Q	25.00
Intereses Ganados Mes de MAYO 2,012		Q 15.00		
		Q 10.00		
		Q -		
			Q	<b>9,975.00</b>
Documentos operados en contabilidad				
(+) incorrectos.			Q	-
		Q -		
		Q -		
			Q	<b>9,975.00</b>
<b>SALDO CONTABILIDAD</b>			Q	<b>9,975.00</b>
			Q	-

HECHO POR:  
 REVISADO POR.:  
 FECHA:  
 Proporcionado por: Lic. Laureano Orozco  
 Noviembre, 2012.



## Conclusiones

Basado en la investigación realizada en el departamento de contabilidad en el área de emisión de cheques de la empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A. se determinan las siguientes conclusiones:

1. No existe un manual de procedimientos para la realización o emisión de cheques de la cuenta principal y sub cuentas de la empresa, encontrando vulnerabilidad en el efectivo de la institución.
2. Se identificó un procedimiento, que aunque funcional no tiene las supervisiones necesarias para hacerlo eficiente y no muestra la realidad de las operaciones bancarias dentro de la institución, por lo que la actividad se torna débil en su control interno.
3. Se estableció que existe una sobre saturación de actividades a la persona encargada de la emisión de cheques, lo que provoca atrasos en los pagos y errores en la emisión de los cheques y genere problemas de credibilidad a la institución por la falta de cumplimiento en el calendario de pagos.
4. Se estableció que no existe una persona responsable del salvaguardar los documentos emitidos como los cheques pendientes de emitir, lo que ocasiona que el control de cheques no entregados sea deficiente y no permita poder deducir responsabilidades por el mal uso de los títulos de crédito.
5. Se definió que no existe un control de los saldos de la cuenta, ya que el encargado de emisión de cheques en ningún momento realiza conciliaciones bancarias, las cuales serían de mucha utilidad para el control de los saldos y control de los cheques.

## **Recomendaciones**

Al determinar las conclusiones anteriores, se recomienda que el departamento de contabilidad, específicamente al área de emisión de cheques de la Empresa Servicios Múltiples del Sur, S.A., debe tomar en cuenta las siguientes anotaciones:

1. Al administrador, reestructurar las actividades de cada colaborador dentro del departamento de contabilidad, en el área de emisión de cheques de la Empresa SERMUSA, para establecer las responsabilidades de cada uno dentro de la actividad.
2. Al asistente de contabilidad I, implementar la utilización de una conciliación bancaria mensual, por parte del encargado de emitir cheques, para el buen manejo de los saldos bancarios y el salvaguarda de los cheques emitidos.
3. Al Gerente y administrador implementar el manual de procedimientos de emisión de cheques, realizado por el estudiante del programa ACA de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Panamericana, con lo que se podrá tener el control del procedimiento de la emisión, autorización y entrega de los documentos a sus beneficiarios, así como los respaldos de los gastos realizados en cada operación.
4. Al asistente de contabilidad I, dar a conocer a la administración el total de los documentos que respaldan la emisión de un cheque, así como el procedimiento para emitirlos para poder tener el control completo sobre todo el procedimiento y evitar errores en la autorización de los documentos.
5. Al encargado de bodega que revise que todos los documentos que respaldan la generación de un cheque, este debidamente redactados y con los requisitos necesarios para la autorización y visto bueno de los documentos.

## Referencias Bibliográficas

**Aceituno Juarez, V.I.** (1992) *Manual de Descripción de puestos y procedimientos Administrativos para lograr un adecuado control interno de una empresa comercial.*

**Angrisani, R. y López, J.C.**(2011) *Sistemas de Información Contable.* Talleres Gráficos C&S Impresiones Offset, Pueyrredon.

**Banco de España,** (2003) *Producto Bancario,* España, Eurosistema.

**Banco de España y CMNV,** (2010) Plan de Educación Financiera, España, Eurosistema.

**Buenas tareas.com** (2011) Definiciones de requerimientos, Recuperado 03.

**García Del Junco, J. y Casanueva Rocha, C.**(2002), *Prácticas de la Gestión Empresarial,* (Primera Edición.) México Mc Graw Hill, Pág. 3.

**POCH, R.** (1992) *Manual de Control Interno.* (Segunda Edición.) Barcelona, Editorial Gestión 2000

**Rayburn, L.** (1999) *Contabilidad y Administración de Costos.* (Sexta Edición.) México, Mc Graw Hill.

**República de Guatemala,** Artículos del 494 al 543. *Código de Comercio,* Decreto 2-70. Nueva Edición.

**Roldan de Morales, Z,** (2002) *Auditoria de una Empresa Comercial.* Tomo I Activos, Tesis C.P.A I Edición. Guatemala.





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



**Guía de observación**

Empresa: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Elaborada  
por: \_\_\_\_\_

1. Existe algún departamento de contabilidad independiente?
2. Existe sistema de emisión de cheques?
3. Quién es el encargado (a) de la emisión de cheques?
4. Existe seguridad en los cheques entregados por pagos o prestamos?
5. Existen procedimientos para la emisión de cheques?
6. Existen manuales de procedimientos para la emisión de cheques?
7. Qué Control interno existe en la emisión de cheques?
8. Quién posee la firma autorizada de los cheques?
9. Cuantas firmas autorizadas para emisión de cheques existen?
10. Quien revisa y da visto bueno a los cheques emitidos?

Fuente: Tesis de procedimientos de emisión de cheques Universidad Panamericana



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



**Entrevista**

1. Siendo la encargada de emisión de cheques la asistente de contabilidad I que otras labores realiza?
2. Además de la encargada de emisión de cheques existen más empleados con acceso a los cheques?
3. Con los procedimientos que se aplican en la emisión de cheques la administradora está totalmente satisfecha?
4. Qué inconvenientes tiene la responsable de la emisión con la elaboración diarios?
5. A existido descontento con los empleados por los atrasos en la entrega de los cheques?
6. En cuanto a los proveedores si existen fechas de pagos se cumple con las fechas?
7. Quién realiza los arqueos de caja?
8. Existen documentos que amparan la elaboración de los cheques?
9. Realizan conteo de cheques no emitidos de forma frecuente?
10. Qué función tienen el asistente de contabilidad II y III en la custodia de los cheques?

Fuente: Tesis de procedimientos de emisión de cheques Universidad Panamericana



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



**Cronograma de trabajo**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA INVESTIGACION  
AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE CHEQUES  
DE LA EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES DEL SUR, S.A.**

No.	Actividad	Duración	Meses				
			Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1	Confirmación completa del procedimiento utilizado en la emisión de los cheques	10 días	X				
2	Establecer las incorporaciones a los procedimientos.	10 días	X				
3	Establecer la reestructuración de las actividades de la encargada de la emisión de cheques.	15 días		X			
4	Elaboración de nuevos listados de atribuciones de los asistentes de Contabilidad I y II.	10 días		X			
5	Elaboración de Formato de Arqueo de Caja y reporte de cheques emitidos no cobrados.	20 días			X		
6	Elaboración del manual de procedimientos para la emisión de cheques.	30 días			X	X	
7	Cuestionario de Control Interno para apoyo a la administración de la empresa.	20 días					X