

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



**Diseño de manual de procedimientos para el manejo, control y registro  
del efectivo, de la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, S. A.”  
(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)**

Sergio Eduardo González Pineda

Guatemala, mayo de 2014

**“Diseño de un manual de procedimientos para el manejo, control y registro del efectivo, de la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, S. A.”**  
(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)

Sergio Eduardo González Pineda

Lic. Elfego Amán López Ramírez (Asesor)

Licda. Ingrid Arroyo de Núñez (Revisora)

Guatemala, mayo de 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. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vice Decano

**Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj**

Coordinador

**Tribunal que practicó el Examen General  
de la Práctica Empresarial Dirigida**

**Lic. Julio Antonio Cantoral**

Examinador

**Lic. Maynor Roél Godínez**

Examinador

**Lic. Luis Fernando Rodríguez**

Examinador

**Lic. Elfego Amán López Ramírez**

Asesora

**Licda. Ingrid Arroyo de Núñez**

Revisora

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación	5
1.4 Pregunta de Investigación	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6 Alcances y límites	6
1.6.1. Alcances	6
1.6.2. Límites	7
1.7 Marco teórico	7
Control Interno	7
<b>Capítulo 2</b>	13
<b>Metodología aplicada en la investigación</b>	13
2.1 Tipo de investigación	13
2.2 Sujetos de la investigación	13
2.3 Instrumentos	13
2.4 Procedimientos	14
2.5 Aporte esperado	15

<b>Capítulo 3</b>	17
3.1. Resultados de la Investigación	17
3.2. Análisis de resultados	19
<b>Capítulo 4</b>	34
4.1. Propuesta de solución o Mejora	34
I-Ingresos	39
<b>Avances de Implementación, Costo financiero de implementación de Propuesta</b>	70
<b>CRONOGRAMA DE TRABAJO</b>	71
<b>CONCLUSIONES</b>	72
<b>RECOMENDACIONES</b>	73
<b>REFERENCIAS</b>	74
<b>ANEXOS</b>	75

## **Resumen**

La presente investigación tiene como principal objetivo proporcionar a la gerencia de la empresa instrumentos que fortalecerán el control interno del área de caja y bancos, con lo cual se reducen los riesgos de pérdida de recursos. La implementación del manual de procedimientos para el uso del efectivo, contempla la realización de arqueos de caja, cortes de caja, conciliaciones bancarias, entre otros.

Asimismo, contiene estándares de calidad relacionados a la evaluación del entorno del control interno, de la empresa Servicios de Tecnología Ecológica, S.A; la cual se ubica en la Ciudad de Guatemala. Su misión es prestar servicios al turismo en hotelería y alimentación, para lo cual cuenta con un hotel que presta servicios en el Departamento del Peten. De acuerdo a la evaluación realizada fueron detectados problemas en los controles internos del área financiera; específicamente en las cuentas de caja y bancos.

Al realizar el análisis FODA, se encontraron debilidades en el control interno, las cuales se ha contemplado cubrir con las herramientas propuestas en el presente documento.

La investigación se realizó con una entrevista estructurada en las áreas relacionadas con la administración financiera, que incluyó entrevista a los empleados del hotel, gerencia general, administrador, contadora y gerente de mercadeo, para luego realizar el análisis respectivo.

En el capítulo 1, se describe el problema, cuya solución se considera contribuirá al mejoramiento de la efectividad en el control interno del efectivo de la empresa, así como a disponer de información financiera confiable y oportuna. Se redactaron objetivos de acuerdo al alcance y enfoque que se pretende dar al informe, en el marco teórico se describen los conceptos y definiciones sobre el tema del efectivo.

En el capítulo 2, se especifica el área en que se realizó la práctica, personal sujeto a investigación, la metodología, así como la propuesta para solucionar el problema detectado incorporando la viabilidad financiera y técnica.

En el capítulo 3, se presenta el análisis y resultados de la investigación, los estados financieros 2009 y 2010 con razones financieras que muestran los resultados y la situación de la empresa, así como lo relativo a la situación tributaria.

El contenido del capítulo 4 lo constituye la propuesta del manual de procedimientos para el manejo y control del efectivo, que brinda la solución al problema planteado, la metodología a seguir, las propuestas sugeridas y los procedimientos necesarios.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales tienen la finalidad de dejar definido el producto de la investigación y los aspectos que se necesita cumplir a cabalidad de acuerdo a los objetivos y problema que se delimitó.

## **Introducción**

La empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, Sociedad Anónima” es una empresa especializada en servicios hoteleros y ecología ambiental, es una de las empresas más sólidas en el mercado hotelero, tiene 25 años de estar en el mercado, sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en ciudad de Guatemala y un hotel en el departamento de Petén. En las oficinas centrales recae la responsabilidad del mercadeo para el interior y exterior de la república de Guatemala.

El objetivo principal de la evaluación integral se concentró en obtener una visión amplia de la empresa y determinar las áreas críticas para proponer soluciones generales y profundizar en el área que más lo requiriera, lo cual permitió no sólo ser un instrumento de monitoreo, sino también de promoción y apoyo para coadyuvar a elevar los niveles de efectividad y productividad de la empresa.

En la evaluación se realizaron estudios de entorno; base legal; estructura y organización, contable, financiero, impuestos y ventas. En cada uno de los estudios se encontraron oportunidades y amenazas, los cuales recaen sobre el control interno, por lo que se priorizó el área de caja y bancos.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, Sociedad Anónima” es una empresa especializada en servicios hoteleros y ecología ambiental, es una de las empresas más sólidas en el mercado hotelero, debido a que cuenta con 25 años de estar en el mercado, las oficinas centrales se ubican en Ciudad de Guatemala y un hotel en el Departamento de Petén, desde su oficina central realiza el mercadeo para el interior y exterior de la República de Guatemala. Las actividades principales son prestar servicios de hospedaje, alimentación y guías de turismo a nivel nacional e internacional, cuenta con el Hotel Pirámide del Paraíso Perdido es un paraíso ecológico situado en las orillas del lago Petén Itzá.

El hotel se encuentra a 3 Km. de la carretera que va hacia el Parque Nacional Tikal (está aproximadamente a 30 minutos del parque), y a 30 minutos del Aeropuerto Internacional Mundo Maya, donde se encuentra la majestuosa Isla de Ciudad Flores, a la altura de la aldea el Remate, dentro del magnífico Biotopo Protegido del Cerro Cahuí, es un lugar ideal para ponerse en contacto con la naturaleza, apreciar y aprender sobre la cultura de Guatemala

El Hotel Pirámide del Paraíso Perdido, ha mantenido su tradición de bajo impacto y ambiente natural, siendo el primero en este tipo de alojamientos. Cuenta con una playa totalmente privada y una pequeña piscina, para aquellos que no deseen sumergirse en el lago y los turistas que necesite información los ayudan a viajar a los parques nacionales de gran prestigio internacional como Tikal, Yaxhá, Topoxté, Nakún, Ceibal, Dos pilas y Aguateca, además del Biotopo, paseos en lancha y la Isla de Flores, entre otros. Incluso, arreglan viajes a caballo y por la selva.

Cuenta con una persona especializada para poder mostrar toda la historia arqueológica y natural del Cerro Cahuí, asimismo con frondosos jardines, colinas rústicas, elegantes habitaciones, bungalows, campings y pastoral, los cuales hacen del hotel pirámide del paraíso perdido no sólo un lugar para quedarse, sino una experiencia que nunca será olvidada.

Los huéspedes pueden disfrutar del desayuno y la cena en un comedor al aire libre, con un menú sano internacional con tintes de Guatemala. Todos los productos horneados, postres y yogurt son con frutas frescas de la casa y son producidas con productos orgánicos del lugar. El área de comedor es perfecta para grupos de cualquier tamaño, incluyendo los grupos de estudiantes, reuniones familiares y fiestas de boda. El desayuno incluye panecillos calientes, yogurt, granola, fruta, huevos, frijoles, tortillas y panes caseros, jugos de frutas y té o café. La cena es una espectacular comida de cuatro platos, que incluye sopa, ensalada, un plato principal, postre, pan casero, jugo y café o té.

También se tiene proyectada la apertura de habitaciones presidenciales que son el único recurso de este tipo en Petén, las cuales se componen de 8 piezas Eco-Luxury Resort, para marzo de 2012.

#### 1.1.1. Misión

Practicar un turismo responsable y sustentable con el medio ambiente natural y cultural, todo el personal involucrado en ésta actividad, tiene estándares de atención al turismo y poseen capacitación permanente. Ser solidarios con los habitantes de las comunidades mayas, apoyándolos para que sus productos artesanales, gastronómicos y actividades sean utilizados por los visitantes e integrados a nuestros paquetes para producir ingresos para sus familias.

#### 1.1.2. Visión

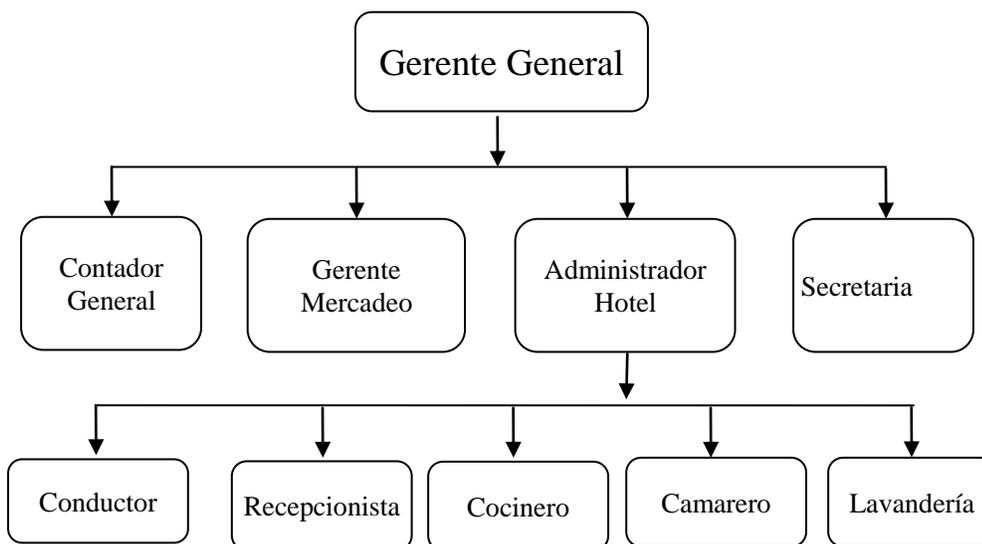
Consolidarnos como una de las empresas más importantes en la prestación de servicios tanto de tours convencionales, turismo de naturaleza, eco tours, expediciones y turismo de aventura en todas las zonas turísticas de Guatemala.

La meta del hotel es ser uno de los mejores hoteles ecológicos en el departamento de Peten, brindando a sus visitantes un espacio natural, agradable y divertido donde los huéspedes puedan descansar y disfrutar a pleno de un estilo de vida que respeta el medio ambiente y convive de forma armónica y sostenible con él. Así como incrementar la estadía del turismo en el hotel y conservar el medio ambiente natural y cultural.

### 1.1.3. Estructura organizacional

El Gerente General tiene a su cargo el área administrativa y financiera, y el administrador general es el encargado del personal operativo del hotel. La estructura organizacional es la siguiente:

Ilustración No. 1  
Estructura organización



**Fuente:** Proporcionado por la empresa, año 2011

#### 1.1.4. Información financiera y contable

Los procedimientos de contabilidad se realizan sobre lo establecido en la legislación guatemalteca y tomando como base los principios de contabilidad generalmente aceptados, fundamentados en lo establecido por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores, en la adopción las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas de Información Financiera (NIIF).

El ejercicio contable es de enero a diciembre de cada año, como se demuestra en el Registro Tributario Unificado (RTU), emitido por la Superintendencia de Administración Tributaria, a la fecha no se cuenta con omisos ni incumplimiento a las obligaciones formales.

En la evaluación se realizaron los estudios de: entorno; base legal; estructura y organización, contable y financiero, impuestos y ventas, en cada uno de los estudios se encontraron oportunidades y amenazas, las cuales son subsanables, la mayoría recaen sobre el control interno, se priorizó en el plan de práctica realizarlo en el área de caja y bancos.

#### 1.1.5. Aspectos laborales

La empresa cumple con la legislación laboral vigente en Guatemala, con relación a las prestaciones laborales, contratos de trabajo, pago de seguro social, tiene indemnización universal, así como también paga bonos por producción o de mejor servicio al turismo.

### 1.2. Planteamiento del problema

Durante la investigación realizada en la empresa se determinó que existen varias deficiencias en el área del efectivo, siendo las más significativas las siguientes:

- Ausencia de manuales de normas y procedimientos administrativos.
- Ausencia de procedimientos adecuados para el resguardo del efectivo y equivalentes de efectivo dentro de la empresa.
- Controles deficientes en los cobros
- Libros de contabilidad desactualizados

Con relación al control interno del efectivo se debe observar que los controles contables ejercen efectos directos en los estados financieros; si son débiles, pueden originar pérdida de activos e informes incorrectos de la posición financiera y la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo al diagnóstico integral, la empresa cuenta con un problema relacionado a los controles contables que establecen las entradas y salidas de efectivo en las transacciones diarias del hotel y restaurante en la recepción de caja y bancos, ocasionando dificultades para poder establecer los ingresos diarios por los servicios que presta de alimentación y hospedaje.

Por la inexistencia de estos controles se considera que la empresa está expuesta a problemas de errores e irregularidades en el registro del efectivo así como de los depósitos. Por lo anterior, al solicitar información contable a una fecha específica los saldos actualizados no están incorporados en los estados financieros, debido a que estos se generan únicamente para efectos fiscales.

Se propone desarrollar un manual de procedimientos para el control y manejo de efectivo, herramienta que permitirá al propietario tener información oportuna y segura para el registro y control del efectivo de caja y bancos.

### 1.3. Justificación

El control de caja y bancos, es una tarea extremadamente vulnerable cuando no se controla, al no llevarse un buen control interno, pueden llegar a generar consecuencias impositivas para la empresa. El control de efectivo es un proceso, que bien controlado trae muchos beneficios, para llegar a ellos se debe pensar en la elaboración de procedimientos y controles internos del rubro de caja y bancos.

La implementación de los controles internos del efectivo de caja y bancos, dentro de las operaciones diarias de la empresa, beneficiaría la prevención y eliminación de problemas, ya sea de errores en los registros, fraude por manipulación de efectivo.

## 1.4. Pregunta de Investigación

Por lo anterior, se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué beneficios puede obtener una empresa al implementar un manual de procedimientos de manejo, control y registro de efectivo?

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Proveer a la gerencia general de la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, S.A.” una herramienta efectiva que permita llevar la administración y el control de los registros de caja y bancos.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Dotar a la empresa de normas y procedimientos para el área de caja y bancos.
- 2) Evaluar el control interno en las operaciones de caja y bancos, considerando su efecto en la gestión financiera.
- 3) Establecer modelos para los arqueos de caja y conciliaciones bancarias

## 1.6. Alcances y límites

### 1.6.1. Alcances

Es trascendental establecer el alcance con objetividad, para el plan de práctica y para poder elaborar un trabajo significativo, que pueda terminarse en un período razonable, se tomó en cuenta las deficiencias con que cuenta la empresa en el rubro de caja y bancos.

## 1.6.2. Límites

Por razones de confidencialidad, la empresa solicitó no reflejar cifras reales ni su nombre comercial.

## 1.7. Marco teórico

### Control Interno

El Control Interno es un proceso administrativo y continuo, ejecutado por la directiva, la gerencia y los empleados de una organización, con el fin de determinar si se están logrando los objetivos establecidos en cuanto a la efectividad, eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad y la validez en la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regularización aplicables.

### Importancia del Control Interno

La importancia del Control Interno radica en lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en la empresa; en especial si se centra en las actividades básicas que realiza, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplen para darle una mejor visión sobre su gestión.

Asimismo, el control interno es importante como medio eficaz para la toma de decisiones porque permite la evaluación de los procesos administrativos de la empresa, con el objeto de comprobar que la información financiera obtenida sea la correcta y orientada a la estratégica del negocio.

Igualmente, es necesario destacar la importancia que tiene el control interno diseñado desde el punto de vista tecnológico en la toma de decisiones por parte de la gerencia, para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidas en las siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los

reportes financieros y cumplimientos de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

La aplicación de herramientas tecnológicas mediante programas de computación (bajo ambiente Windows u otros), dirigido al sistema de control interno es importante en la toma de decisiones, por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros o información de determinadas actividades, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos automatizados que respaldan las decisiones tomadas por la gerencia.

### **El Papel de Internet dentro del Control Interno**

Actualmente, toda organización moderna es, por definición, informático-dependiente; es decir, todo su proceso de control interno, desde la compra de algún insumo hasta la salida de sus productos, se realiza de manera automatizada a través del computador. El uso o aplicación de la tecnología en el mundo de los negocios es cada día más dependiente de esta herramienta tecnológica. No se concibe en los actuales momentos por muy pequeña que sea la organización, realizar los controles internos de los procedimientos operativos sin el uso del computador.

### **Componentes del Control Interno**

Para analizar cada componente se partirá del concepto dado en el informe COSO, el denominado “informe COSO” (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Comisión, Nacional Comisionon Frauddulent Financial Reporting) sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodología y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

Según COSO, el control interno se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad diseñado para conseguir unos objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos. Los cinco componentes o elementos deben actuar en forma conjunta para que se pueda generar un efectivo control interno en las empresas.

Aunque los cinco criterios deben cumplirse, esto no significa que cada componente haya de funcionar de forma idéntica, ni siquiera al mismo nivel, en distintas entidades. Puede existir una cierta compensación entre los distintos componentes, debido a que los controles pueden tener múltiples propósitos, los controles de un componente. Por otra parte, es posible que existan diferencias en cuanto al grado en que los distintos controles abarquen un riesgo específico, de modo que los distintos controles abarquen un riesgo específico, de modo que los controles complementarios, cada uno con un efecto limitado, pueden ser satisfactorios en su conjunto.

Según Catacora (1998), el control interno compuesto por cinco componentes interrelacionados, los cuales se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, los cuales son:

Ambiente o entorno de control: se refiere a los recursos humanos y al ambiente en el cual opera. Los recursos humanos deben tener una serie de atributos entre los cuales se cuenta la integridad, los valores éticos y la idoneidad.

Valoración de riesgos: la entidad debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe establecer objetivos interrelacionados con los procesos de los ingresos, producción, mercadeo, finanzas, entre otros. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y valorizar los riesgos para manejar y minimizar las posibilidades de errores o irregularidades que se produzcan y afecten la eficiencia, efectividad y economía de los recursos que se manejen. Un error se refiere a actuaciones intencionales, generalmente fraudulentas.

Actividad de control: se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia

Control: Ruiz (2004:156), indica que el control es “verificar o comprobar si las actividades se realizan conforme al programa elaborado o de acuerdo con las órdenes impartidas.

Supervisión del cumplimiento de los objetivos previstos en el plan, para establecer, en su caso, las acciones correctas correspondientes”.

Robbins (1996), el control puede ser definido como el proceso de verificación de las actividades para asegurar que se están llevando a cabo como se plantearon y así poder corregir cualquier desviación importante.

#### Control interno:

Dorta (2005:p.13), desde la perspectiva organizativa, el concepto de control no es único y está supeditado a las diversas corrientes de pensamientos existentes.

Monllau (1997) el cual concluye, “en la literatura organizativa se produce una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa”.

Ruíz (2004:157), define el control interno como un “conjunto de sistemas o procedimientos que en forma coordinada adopta una entidad para proteger sus bienes, verificar la exactitud y confiabilidad de la contabilidad, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas establecidas por la administración. Proceso a través del cual, se desarrolla un

conjunto, de actividades de verificación, comparación y validación de cifras, procedimientos, políticas programas y resultados con el fin de garantizar que la entidad pueda alcanzar las metas y objetivos previstos.

El control interno se preocupa también de velar por la integridad de los activos, así como de la autenticidad de los pasivos de la empresa, y también del cumplimiento de las pautas de seguridad, tendentes a evitar la comisión de irregularidades o fraudes, así como el asegurar que la información contable esté respaldada con los comprobantes válidos”.

Sistemas de control: Dittmer (2003), comenta que un sistema de control es la suma de todas las técnicas de control y medios por el que son implementadas. Un sistema son las cajas registradoras en las cuales se introducen los números en porción de ventas e imprime un reporte para la gerencia al final de día. Pero ahora hay un sistema que es el de las computadoras, en el cual permite registrar todos los movimientos y con el que es difícil retirar algún producto del bar o del almacén si ser registrado.

Control contable: Ruíz (2004:156), indica que “el control contable es el procedimiento que se aplica con el fin de establecer si los asientos contables se han realizado correctamente y si las transacciones de la empresa se han contabilizado en las cuentas apropiadas, y si las mismas cumplen con su objetivo que es el de informar, y servir de medio de control de las actividades de la empresa.

Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad. Técnicas utilizadas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria.

Sistema de contabilidad: Un sistema de contabilidad es la serie de tareas y registros de una entidad por medio de los cuales se procesa las transacciones como un medio para mantener los

registros financieros. Dichos sistemas identifican, agrupan, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen y reportan las transacciones y otros eventos (Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, 2009, NIA 400)

Cuentas de tesorería: “Las cuentas de tesorería, son aquellas que tienen por objeto la captación representación de la situación y alteraciones que se producen en los recursos líquidos de una entidad económica.” (Piedra, 2009, p. 61)

Arqueo de caja: El arqueo de caja consiste en una verificación física de la existencia de valores “hasta por el monto que indique la cuenta de mayor”, y puede estar representada por los comprobantes, billetes, monedas, cheques u otras formas de efectivo, de manera que bajo condiciones ideales el monto representado en la cuenta, debe coincidir con los valores existentes físicamente. (Venegas, 2007, P. 48)

Conciliación bancaria: Consiste en contrastar los movimientos de cargo y abono de las cuentas de banco que figuran en los libros contables de la empresa, con la información que mensualmente suministran las entidades bancarias a través del estado de cuenta bancaria o información consignada en los sistemas electrónicos de banca. De esta conciliación pueden sugerir la necesidad de efectuar algún ajuste contable en la empresa por los movimientos no registrados. (Piedra, 2009, p.68)

## Capítulo 2

### Metodología aplicada en la investigación

#### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo la que Achaerandio (1995: 18-19) define como: “aquella que estudia, interpreta y refiere lo que aparece (fenómenos), y lo que es (relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes, etc.)”

#### 2.2. Sujetos de la investigación

Los sujetos que participaron en la investigación fueron un total de 5 personas, entre funcionarios y empleados de la empresa objeto de estudio. Las personas que proporcionaron información son el Gerente General, Gerente de Mercadeo, Administrador del Hotel, Encargado del Departamento de Contabilidad y Encargado de la Sección de Recepción.

#### Unidades de análisis

Las unidades de análisis que se tomaran en consideración son las siguientes: Control interno de ingresos; control interno de egresos; control interno de proveedores y control interno de bancos.

#### 2.3. Instrumentos

Entrevistas realizadas a Gerencia General, Gerente de Mercadeo y Administrador Hotel, Encargado de Departamento de Contabilidad y Encargado de la Sección de Recepción.

La metodología utilizada fue el método científico, donde se consideraron, métodos, técnicas y procedimientos, los cuales se describen:

Métodos

### **Narrativa**

Se conceptualizaron los procesos de la información obtenida en el análisis preliminar y diagnóstico general.

### **Indagadora**

En esta se recolectó la información por medio de las entrevistas con el Gerente General, Secretaria de Gerencia, Contador General y Gerente de Mercadeo de la Empresa, con base a un cuestionario previamente elaborado, con el que se obtuvo una visión general de la empresa; se definieron los elementos de mayor importancia a evaluar, se planeó qué se pretendía hacer; cómo se desarrollaría; cuándo se realizaría y el costo aproximado del trabajo.

### **Demostrativa**

Se comprobaron los resultados obtenidos en el proceso de análisis, comparación, concordancia, observación, de la investigación de campo.

### **Analítica**

Aplicada a todos los procesos que requirieron una atención especial como rubro de caja y bancos y así dar una adecuada interpretación a los resultados obtenidos.

## **2.4. Procedimientos**

### **Entrevista**

Esta técnica es muy usual para obtener información para el desarrollo de la evaluación; con ésta se obtuvo una visión general de la empresa, se identificó deficiencias en el sistema de control interno.

### **Observación**

Esta técnica es muy útil, ya que permite familiarizarse con el personal de la empresa, los procesos internos, así como la sincronización del personal que conforman la empresa, de tal forma que se pueda obtener una visión objetiva.

## Cuestionarios

Para el desarrollo del tema los instrumentos utilizados serán: cuestionarios, diseñados previamente que sirvieran de base para la recopilación de la información de los registros y datos necesarios para verificar el buen cumplimiento de control interno y su entorno comercial.

## Inspección

Es la verificación física de las cosas materiales en que se transcribieron las operaciones. Se aplica el estudio a los rubros significativos que llamaron nuestra atención; como por ejemplo el rubro de caja y bancos.

Se examinó la información recabada en los cuestionarios de control interno y se identificaron las ventajas, desventajas, oportunidades y amenazas para poder tener información certera y confiable para poder emitir un informe que sea útil para cumplir con los objetivos.

### 2.5. Aporte esperado

#### A la empresa

Crear un documento para la empresa utilizando procedimientos de control interno, confiable y seguro, que permitan corregir las debilidades y obtener los resultados esperados; que servirán como una herramienta para el control de efectivo para la toma de decisiones y obtener información financiera oportuna y veraz.

#### A Universidad Panamericana

Como material de consulta para los estudiantes que tengan interés en conocer sobre lo relacionado al control y registro de efectivo.

#### A Guatemala

Para que las empresas pequeñas y medianas implementen controles que le permitan tener un control sobre el efectivo.

### A Futuro Profesional

Que la enseñanzas brindadas por nuestros catedráticos, se pongan en práctica para el mejoramiento de nuestro entorno profesional.

### A Estudiantes

Que este documento sirva de guía para los futuros profesionales para la redacción de su Practica Empresarial Dirigida –PED-

## Capítulo 3

### 3.1. Resultados de la Investigación

De acuerdo a la evaluación efectuada a los procedimientos para el manejo y control del efectivo, de la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, S.A.”, se observó que la misma no cuenta con políticas internas establecidas por la gerencia, así como no cuenta con manuales de procedimientos para el control, manejo y registro contable del efectivo.

Las deficiencias de control interno observadas en el manejo y control del efectivo, inciden en que la empresa no cuente con un sistema de control interno eficiente y oportuno, que permita la detección de errores e irregularidades que puedan surgir en el registro de las operaciones, asimismo dificulta que la empresa alcance las metas y objetivos trazados. La referida situación se analiza a continuación:

#### Análisis de auditoría

Para hacer el análisis de auditoría se utilizó como base año 2010, dos rubros del Estado de Situación Financiera y un rubro del Estado de Resultados, los cuales se describen a continuación.

#### Caja y Bancos

Al revisar el rubro de caja y bancos, se tomo como base los estados de cuenta proporcionados por la administración en forma mensual, contra lo reflejado en Estado de Situación Financiera y no se detecto ninguna diferencia.

#### Cuentas por Liquidar

El es un rubro que representa 0.06% en relación al activo de la empresa, nos llamo la atención porque esto tiene relación, con control propuesto en el manual y se detecto que las cuentas por liquidar según la integración realizado con los documentos, corresponde a las cajas chicas

asignadas al Administrador de Hotel, que llevan tres meses sin liquidar, con la implementación del manual esta deficiencia quedara solucionada.

### Préstamos

Al revisar la documentación de soporte de rubro de préstamo, se encontró que el contrato de préstamo suscrito, es mayor a la cantidad que aparece en el Estado de Situación Financiera, se solicito a la Administración, que nos proporcionaran las boletas de depósito de las cuotas y la cedula analítica de amortización del crédito, no se encontró ninguna diferencia.

### Políticas y procedimientos

Se observó que el manejo del efectivo se realiza en forma empírica ya que no se cuenta con un manual que norme las actividades que se encuentran relacionadas, lo cual se reflejó al momento de hacer la revisión a las cuentas bancarias, las cuales únicamente contaban con los codos de las chequeras, que no se encontraban operados.

Es importante destacar que el riesgo en el manejo del efectivo no sólo abarca a quien da o recibe el dinero; sino a todos lo que están involucrados dentro del proceso de las operaciones relacionadas con los mismos. Asimismo los resultados reflejan el riesgo que corren las operaciones financieras cuando no se tienen establecidos mecanismos de revisión y autorización, sobre las operaciones que desarrolla el responsable de la custodia del efectivo.

Vale la pena indicar que la falta de mecanismos de control del efectivo incrementa el riesgo de fraude o malos manejos del mismo; por lo tanto es importante desarrollar las buenas prácticas, que se presentan en el manual de procedimientos de control y manejo del efectivo que se incluye en el capítulo 4 del presente informe.

### Autorización de transacciones

Todas las operaciones financieras de una organización deben cumplir con un adecuado proceso que permita compartir la responsabilidad entre los participantes del mismo, lo cual obliga a que toda operación deba de cumplir las fases de solicitud, autorización, ejecución y registro contable.

### 3.2. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos en relación a este aspecto son los siguientes:

No se cuenta con una política establecida que indique el monto máximo de pago que puede autorizar el responsable del manejo del disponible de la empresa, lo cual genera que sin restricción alguna pueda emitirse un cheque por una cantidad insignificante como por un monto importante que pueda poner en riesgo la liquidez de la empresa.

El elemento de seguridad en el manejo del disponible requiere de un sistema que permita generar documentos como requisiciones, órdenes de compra y/o servicios que puedan ser verificados y revisados, y que solamente sean cancelados aquellas que llenen los requisitos suficientes para su autorización, así también vale resaltar que ningún procedimiento establecido garantiza por sí mismo el éxito de las operaciones si éste no es debidamente medido y supervisado de acuerdo a su aplicación.

Es necesario establecer las líneas de dirección para el cumplimiento del proceso en la emisión de cheques, depositando la responsabilidad de la autorización en una persona distinta a la que custodia el disponible. Asimismo es necesario que se implemente el control dual de firmas para girar los mismos. Las autorizaciones de pagos se deben proporcionar sobre aquellos eventos que sean previamente documentados de forma precisa y suficiente para evitar la duplicidad de cheques sobre la adquisición de un mismo bien o servicio

Realizar pagos sin la autorización correspondiente incrementa los riesgos de malos manejos del disponible de la empresa: entre ellos pagos duplicados, pagos sobre bienes o servicios no adquiridos.

#### Segregación de funciones

Parte del éxito de todo proceso radica en la distribución de las actividades del mismo en más de una persona, con el objeto de evitar errores de omisión o comisión, voluntarios o involuntarios. El control interno del área se enfoca en evitar el riesgo de ocultar, modificar o

destruir información sobre malas prácticas efectuadas por el responsable del manejo del disponible de la empresa. Por lo anterior las responsabilidades deben distribuirse adecuadamente y evitar que una sola persona tenga el control total del proceso.

Actualmente la empresa centraliza en una sola persona las siguientes actividades:

- Cobros
- Emisión de cheques
- Control de las cuentas por cobrar
- Pagos
- Facturación
- Depósito de cobros

De acuerdo a lo anterior la persona no realiza el registro contable; sin embargo realiza varias actividades incompatibles, lo cual obliga a implementar procedimientos que permitan controles cruzados entre los saldos pendientes de cobro y los saldos registrados en la contabilidad, a efecto de minimizar el riesgo de mantener como pendiente de cobros, montos que el cliente ya haya cancelado.

En la revisión de los egresos se estableció que los cheques emitidos son girados con la firma de la persona que aprueba la compra o prestación del servicio, debido a que la empresa no cuenta con políticas sobre las firmas autorizadas para girar cheques. Se observó que los cheques sin utilizar, los cheques devueltos por el banco y los estados de cuenta bancarios se encuentran custodiados por la misma persona que emite y firma los cheques.

La empresa al descargar las responsabilidades anteriormente descritas en una sola persona presenta debilidades en el control interno que impiden detectar errores importantes en el manejo del disponible.

La segregación de funciones tiene como origen una adecuada visión, asignación e independencia de funciones del personal para obtener un control entre sí con las actividades que practica, manteniendo la debida independencia sobre las mismas, para lo cual existen opciones como las siguientes:

- La persona que firma cheques debe tener independencia de la que aprueba los pagos.
- Todos los cheques deben ser emitidos con 2 firmas.
- La contabilidad debe ser realizada por una persona independiente de la que ejecuta el proceso de manejo y control del disponible.

Todas las personas que están involucradas en un proceso deben poseer independencia sobre las actividades de los demás, para obtener los resultados esperados.

### Documentación de respaldo

Es necesario que todas las actividades de efectivo sean controladas por medio de formas preimpresas tales como solicitud de cheque, voucher, recibos de caja, facturas, etc., las cuales deben ser utilizadas en forma correlativa, y en caso de errores las formas anuladas debe ser conservadas dentro del mismo archivo, con la finalidad de facilitar la revisión de las mismas.

Por la importancia que conlleva el manejo y control del efectivo es necesario implementar verificación de saldos de forma periódica. En la actualidad la tecnología permite realizar la verificación en forma diaria con el banco por medio de banca remota o en línea.

No se realizan cortes de caja a los fondos asignados como mínimo una vez por mes para verificar que los mismos son utilizados en gastos originados por las actividades de la empresa. Es importante implementar el Manual de Procedimientos de control y manejo de efectivo, el cual contiene las políticas y procedimientos así como también la delimitación de la responsabilidad sobre los involucrados y las formas necesarias para el control del disponible.

Otras deficiencias de control:

### Emisión de cheques negociables

Los cheques emitidos no consignan el concepto de no negociables, situación que ocasiona el riesgo que de ser extraviados, sean cambiados por persona distintas a sus beneficiarios.

## Contraseñas de pago

Las facturas de los proveedores se reciben sin emitir contraseñas de pago prenumeradas. Es necesario implementar las contraseñas de pago como un documento administrativo por medio del cual se hace constar que la factura o documento del proveedor fue recibida.

## Análisis fiscal

Al realizar en análisis fiscal a la empresa Servicios de Tecnología Ecológica, Sociedad Anónima, se validó el cumplimiento de la legislación aplicable.

## Código Tributario

El Código Tributario, contenido en el Decreto No. 6-91 de Congreso de la República, con vigencia desde 02 de octubre de 1,991, y sus reformas, tiene como objetivo principal crear una armonía y uniformar los procedimientos y otras disposiciones que son aplicables en forma general a cualquier tributo y para evitar la contradicción, repetición y falta de técnica legislativa en las leyes ordinarias.

Se constató con el Registro Tributario Unificado -RTU-, proporcionado por la administración que la empresa está registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- y cumple con las obligaciones tributarias.

## Impuesto Sobre la Renta. (I.S.R.)

La ley del Impuesto Sobre la Renta, contenida en el Decreto No. 26-92 del Congreso de la República y sus reformas, con vigencia desde el uno de julio de mil novecientos noventa y dos, el cual conforme el artículo 1, que literalmente dice así: “Se establece un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos” .

Para ésta ley las empresas son contribuyentes del Impuesto Sobre la Renta, conforme el artículo 3, que literalmente dice así:

“ARTÍCULO 3.\* Contribuyentes. Son contribuyentes del impuesto, las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país,

independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador del mismo.

#### ARTICULO 6. Rentas Exentas.

Están exentas del impuesto las conferidas por la normativa legal se mencionan las siguientes:  
Las rentas de asociaciones y entidades no lucrativas, universidades, rentas por indemnización, aguinaldo, bono 14, remuneraciones de diplomáticos, los dividendos cuando en la fuente se haya pagado el impuesto, entre otras.

#### Base Imponible

Régimen General: El total de los ingresos deducidas las rentas exentas Artículo 44 y 37.

Régimen Optativo: El total de los ingresos, rebajas las rentas exentas, se deducen los costos y gastos necesarios para producir o conservar la fuente productora de rentas gravadas sumando los costos y gastos no deducibles.

#### Tipo impositivo

Régimen General: 5%

Régimen Optativo: 31%

#### Forma de pago

El impuesto se determinará y pagará por trimestre vencido, según corresponda, sin perjuicio en la liquidación definitiva del período anual.

Al revisar las declaraciones Anuales proporcionadas por la administración de la empresa, se verifico que la empresa declara sus impuestos, bajo el régimen optativo del 31% y cumple con las declaraciones ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-

#### Impuesto de Solidaridad (I.S.O.)

La ley del Impuesto de Solidaridad, contenida en el Decreto 73-2008 del Congreso de la República.

El Impuesto de Solidaridad recae sobre personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, contratos de participación entre otros que dispongan de patrimonio propio, que realicen actividades mercantiles o agropecuarias y que su margen bruto sea mayor al 4%.

#### Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

La ley del Impuesto al Valor Agregado, contenida en el Decreto 27-92 del Congreso de la República y sus reformas.

El Impuesto al Valor Agregado, es aquel que se recaea sobre los actos y contratos gravados el cual se genera por la venta o permuta de bienes muebles e inmuebles; la prestación de servicios en el territorio nacional; las importaciones; los arrendamientos; los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario; la destrucción, pérdida o cualquier faltante de inventario; salvo que se trate de bienes perecederos, casos fortuitos de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio, y la donación entre vivos de bienes muebles e inmuebles, conforme el artículo 3 de la citada ley.

Al revisar las declaraciones de Impuesto a al Valor Agregado -IVA-, la empresa cumple con las obligaciones formales haciendo sus declaraciones mensuales y se cotejo con el registro en los libros de compras y ventas en forma mensual.

#### Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. (I.U.S.I.)

El Decreto 15-98 del Congreso de la República de Guatemala, establece un Impuesto que grava los bienes inmuebles situados en el territorio de la República de Guatemala.

Para esta ley, las empresas privadas están afectas al Impuesto Único Sobre Inmuebles, conforme lo establece el decreto ley, de acuerdo a la ubicación geográfica de la ubicación del inmueble, las escalas y tasas están definidas en el artículo 11 citada ley.

La administración nos proporciono el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI, el cual lo realiza en forma anual y lo paga el la Municipalidad de San José, Departamento de Petén, de acuerdo al valor consignado en los libros de contabilidad.

#### Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo. (INGUAT)

El Instituto Guatemalteco de Turismo es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica, creada mediante Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas, establece los lineamientos para contraer derechos y obligaciones para promoción turística en el territorio de la República de Guatemala.

ARTICULO 22. \* establece que la recaudación del impuesto de salida por vía aérea o marítima queda a cargo de las empresas de aviación o marítimas y de sus agencias, respectivamente.

Los recursos que se obtengan por este impuesto, se destinarán al financiamiento total o parcial, según sea el caso, de los respectivos presupuestos del Ministerio de Educación, el Instituto Guatemalteco de Turismo, la Dirección General de aeronáutica Civil y la Comisión Nacional de Áreas Protegidas –CONAP-.

El monto recaudado por impuesto de salida será depositado en el Banco de Guatemala y será distribuido conforme a lo especificado en este artículo.

Para verificar el cumplimiento de esta Impuesto, se solicito a la administración el libro de ingresos turistas del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, para cotejando con las declaración realizadas por la empresa y no se encontró ninguna diferencia.

#### Análisis económico financiero

El objetivo al realizar el análisis financiero es prever los compromisos financieros adquiridos y evitar quiebras o crisis por actividades no planificadas. También hay objetivos específicos como los siguientes:

- Determinar el rendimiento financiero de las inversiones.
- Medir la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento de la empresa.
- Proyectar o planificar las operaciones futuras de acuerdo al análisis realizado.
- Medir el crecimiento y expansión de la empresa en relación a sus operaciones comerciales.

A continuación se presenta el análisis de los estados financieros de la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, S.A.”, por los períodos contables terminados al 31 de diciembre de 2009 y 2010, en los cuales se aplicaron las siguientes razones financieras:

Cuadro 1; Estado de situación financiera

Estado de situación financiera  
Servicios de tecnología ecológica, S.A.  
Al 31 Diciembre 2009 y 2010  
(Cifras Expresadas en Quetzales)

	<u>2009</u>	<u>Relación</u> %	<u>2010</u>	<u>Relación</u> %
<u>Activo no corriente</u>				
Propiedad planta y equipo	<u>1,684,956.22</u>	74.78%	<u>2,160,200.28</u>	74.64%
<u>Activo corriente</u>				
Caja y bancos	36,000.00	1.60%	43,613.86	1.51%
Cuentas por cobrar	8,130.00	0.36%	10,760.61	0.37%
Inventarios	373,988.09	16.60%	479,471.91	16.57%
Almacén	109,452.28	4.86%	140,323.44	4.85%
Cuentas por liquidar	1,295.00	0.06%	1,660.25	0.06%
Inversiones	39,407.16	1.75%	50,522.00	1.75%
Pagos y gastos anticipados	<u>0.00</u>	0.00%	<u>7,616.60</u>	0.26%
Sumas	<u>568,272.53</u>		<u>733,968.67</u>	
<hr/>				
Suma de activo	<u><u>2,253,228.75</u></u>	100%	<u><u>2,894,168.95</u></u>	100%

Pasivo no corriente

Prestamos	<u>938,872.50</u>	41.67%	<u>1,203,682.70</u>	41.59%
-----------	-------------------	--------	---------------------	--------

Pasivo corriente

Cuentas por pagar	6,200.00	0.28%	6,351.82	0.22%
-------------------	----------	-------	----------	-------

Proveedores	120,844.17	5.36%	154,928.43	5.35%
-------------	------------	-------	------------	-------

Gastos por pagar	47,184.65	2.09%	58,397.15	2.02%
------------------	-----------	-------	-----------	-------

Anticipos sobre ventas	<u>1,500.00</u>	0.07%	<u>794.96</u>	0.03%
------------------------	-----------------	-------	---------------	-------

Total pasivo corriente	<u>175,728.82</u>		<u>220,472.36</u>	
------------------------	-------------------	--	-------------------	--

Suma pasivo	<u><u>1,114,601.32</u></u>	49.47%	<u><u>1,424,155.06</u></u>	49.21%
-------------	----------------------------	--------	----------------------------	--------

Patrimonio

Capital	176,300.64	7.82%	223,572.00	7.72%
---------	------------	-------	------------	-------

Reservas	54,703.00	2.43%	70,132.23	2.42%
----------	-----------	-------	-----------	-------

Utilidades retenidas	80,000.00	3.55%	105,018.35	3.63%
----------------------	-----------	-------	------------	-------

Ganancia o perdida ejercicio	<u>827,623.79</u>	36.73%	<u>1,071,291.31</u>	37.02%
------------------------------	-------------------	--------	---------------------	--------

Suma patrimonio	<u>1,138,627.43</u>	50.53%	<u>1,470,013.89</u>	50.79%
-----------------	---------------------	--------	---------------------	--------

Suma pasivo y patrimonio	<u><u>2,253,228.75</u></u>	100%	<u><u>2,894,168.95</u></u>	100.00%
--------------------------	----------------------------	------	----------------------------	---------

**Fuente:** Información proporcionada por empresa año 2011

Cuadro 2; Estado de resultados

Estado de resultados  
 Servicios de tecnología ecológica, S.A.  
Al 31 Diciembre 2009 y 2010  
(Cifras Expresadas en Quetzales)

	<u>2009</u>	<u>Relación</u> %	<u>2010</u>	<u>Relación</u> %
<u>Ventas</u>	1,613,684.00	100.00%	2,068,825.64	100.00%
Total ventas	<u>1,613,684.00</u>		<u>2,068,825.64</u>	
(-) Costo de ventas	<u>610,850.00</u>	37.85%	<u>776,775.00</u>	37.55%
Utilidad bruta en ventas	1,002,834.00	62.15%	1,292,050.64	62.45%
(-) Gastos de ventas	76,376.21	4.73%	97,918.00	4.73%
(-) Gastos de administración	<u>86,254.00</u>	5.35%	<u>112,829.64</u>	5.45%
Utilidad en operación	<u>840,203.79</u>	52.07%	<u>1,081,303.00</u>	52.27%
(-) Intereses	<u>12,580.00</u>	0.78%	<u>10,011.69</u>	0.48%
Resultado del ejercicio	<u><u>827,623.79</u></u>	51.29%	<u><u>1,071,291.31</u></u>	51.78%

Información proporcionada por empresa año 2011

Fuente:

## Razones financieras

Para poder tener una mejor visión sobre la situación financiera de la empresa, se clasificaron las siguientes Razones, relacionada con la Liquidez, Apalancamiento Financiero y Rentabilidad, los datos para la aplicación de estas formulas fueron obtenidos de los Estados Financieros, proporcionados por la administración de la empresa, para la mejor interpretación se consigno en análisis en cada una de las formulas las cuales se describen a continuación.

## Razones de liquidez

### Capital de trabajo

$$\begin{array}{r} \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente} \\ 733,968.67 - 220,472.36 = 513,496.31 \end{array}$$

La aplicación de esta fórmula representa la inversión neta en recursos que se encuentran en circulación de la empresa, esto como resultado de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo generadas por la entidad. Si una empresa no puede mantener un nivel satisfactorio de capital de trabajo, cabe la posibilidad de llegar a un estado de insolvencia y declararse en quiebra.

Los activos corrientes siempre deben ser suficientes para cubrir los pasivos corrientes y lograr así brindar un margen de seguridad razonable, si se ve el resultado del índice aplicado, se establece que la empresa posee Q513,496.31 de capital de trabajo en excedente lo que respalda totalmente las obligaciones a corto plazo que posee.

## Solvencia

$$\begin{array}{r} \text{Activo corriente} / \text{pasivo corriente} \\ 733,968.67 / 220,472.36 = 3.32907 \end{array}$$

Este índice se utiliza como indicador de la capacidad de la empresa para liquidar oportunamente sus obligaciones a corto plazo, con relación a la empresa evaluada se da a conocer que posee Q3.33 para cubrir cada quetzal del pasivo corriente lo que indica que se posee un alto grado de solvencia. La relación en mención, es lógica debido a que las deudas y obligaciones a corto plazo, normalmente son liquidadas con los recursos resultantes de la conversión en efectivo de los activos corrientes

#### Prueba de acido

(Activo corriente - inventario) / Pasivo corriente

$$733,968.67 - 619,795.35 / 220,472.36 = 0.51786$$

Este índice mide la capacidad de pago inmediato de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, sin tomar en cuenta a los inventarios por considerarse un activo poco liquido, considera las unidades monetarias en inversión liquida por cada unidad monetaria del pasivo a corto plazo. Este tipo de índice se realiza pensando que en determinado momento, se tuviera que pagar todo el pasivo corriente de manera inmediata, con los activos corrientes de mayor liquidez, este tipo de análisis debe hacerse constantemente para no comprometer el pago de dichos pasivos. El resultado del análisis muestra que si no tomamos en cuenta los inventarios, la empresa aun cuenta dentro del activo corriente con Q.0.52 para cubrir cada quetzal del pasivo corriente, esto indica que la entidad posee el 52% de liquidez necesaria para hacer frente a sus deudas a corto plazo, considerando que por la naturaleza de la empresa cuenta con un inventario considerado de activos.

#### Razones de apalancamiento

##### Endeudamiento

Total pasivo / total activo

$$1,424,155.06 / 2,894,168.95 = 0.49208$$

El resultado de la aplicación de este índice, mide el grado de financiamiento de los activos de la empresa, se puede decir, que es el porcentaje de la inversión ha sido con capital propio y no a través de una deuda. El objetivo principal de este índice es medir el nivel global de endeudamiento o sea el porcentaje de fondos proporcionados por los acreedores. El resultado de la evaluación realizada, muestra que la empresa posee un alto grado de solidez, lo cual da confianza al momento de competir dentro del mercado de servicios hoteleros.

#### Autonomía

$$\begin{array}{l} \text{Total patrimonio / total activo} \\ 1,470,013.89 / 2,894,168.95 \quad = \quad 0.50792 \end{array}$$

Mide la proporción de la inversión que ha sido financiada con el dinero de los accionistas, es decir el porcentaje de los activos que son propiedad enteramente de los socios. La evaluación realizada establece el interés que se tiene en el desarrollo del negocio, quedando demostrado que el 51% del total de los activos son íntegramente propiedad de los accionistas, los cuales están constituidos por la inversión que estos realizaron al momento de constituir la sociedad.

#### Endeudamiento a corto plazo

$$\begin{array}{l} \text{Pasivo corriente / total patrimonio} \\ 220,472.36 / 1,470,013.89 \quad = \quad 0.14998 \end{array}$$

Mide la relación que se da, entre los fondos a corto plazo tomados por terceros y los recursos aportados por los socios. Las obligaciones a corto plazo constituyen un 15% del patrimonio de los accionistas, lo que nos da la pauta para considerar que se ha tenido un buen manejo en este aspecto, debido a que las obligaciones menores de un año están respaldadas, tanto por los activos como por el patrimonio, aportado esto da solidez a la empresa.

### Endeudamiento a largo plazo

Pasivo Nocerrente / total patrimonio

$$1.203,682.70 / 1,470,013.89 = 0.81882$$

Mide la relación que se da entre los fondos a largo plazo tomados por bancos del sistema o terceros y los recursos aportados por los socios. El análisis de endeudamiento a largo plazo efectuado, dio como resultado que el patrimonio de los accionistas es suficiente para cubrir las obligaciones, esto nos da una solvencia significativa a la empresa.

### Razones de rentabilidad

#### Margen utilidad bruta

(Ventas - costo de ventas) / Ventas

$$2,068,825.64 - 776,775.00 / 2,068,825.64 = 0.62453$$

Esta fórmula nos especifica la porción del ingreso que nos permite cubrir todos los gastos distintos al costo de ventas, con el resultado de la aplicación de este índice a la información de los estados financieros nos dice que el 62% de los ingresos por ventas, se pueden invertir en relación a los gastos de operación y financieros.

#### Margen de utilidad en operaciones

Utiliza en operación / ventas:

$$1,081,303.00 / 2,068,825.64 = 0.52267$$

Este es un indicador con mucha valía para los inversionistas, porque nos permite medir si el hotel está generando suficiente utilidad para cubrir sus actividades de financiamiento, es decir del total de ventas realizadas, de hospedaje, alimentación y otros servicios, se identifico que el índice de rentabilidad por el hotel, después de realizar las deducciones es el 52%, lo cual se considera aceptable derivado a que el Peten ha sufrido los últimos años de bajas al turismo por situaciones de inseguridad.

Margen de utilidad antes de impuesto

Utilidad pre-impuestos / ventas

$$1,071,291.31 / 2,068,825.64 = 0.51783$$

Los resultados de aplicar esta fórmula a este índice de rentabilidad se conoce la utilidad que está generando el hotel antes de aplicar los cargos por impuestos, esto nos proporciona la base de la renta imponible que se utilizará para el cumplimiento de todas las obligaciones que el contribuyente aporta al estado.

#### CONCLUSION SITUACION FINANCIERA EMPRESA

Como resultado de la aplicación de índices, financiero se incluye que la empresa cuenta con suficiente capital de trabajo para poder operar en el mercado, debido a que sus activos corrientes son capaces de cubrir sus pasivos corrientes, dándonos como resultado un excedente de capital de trabajo y posee una solvencia de Q 3.33 por cada quetzal de pasivo corriente,

En relación a la aplicación de el índice mide la capacidad de pago inmediato de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, el resultado del análisis muestra que si no tomamos en cuenta los inventarios, la empresa aun cuenta dentro del activo corriente con Q.0.52 para cubrir cada quetzal del pasivo corriente, esto indica que la entidad posee el 52% de liquidez necesaria para hacer frente a sus deudas a corto plazo, considerando que por la naturaleza de la empresa cuenta con un inventario considerado

## Capítulo 4

### 4.1. Propuesta de solución o Mejora

#### Introducción

El objetivo principal del presente estudio es proporcionar a la empresa Servicios de Tecnología Ecológica S.A., una herramienta útil y práctica para solucionar las deficiencias y debilidades de control interno. La propuesta consiste fundamentalmente en la implementación de un Manual de procedimientos para el control y manejo del efectivo contenido en este capítulo.

La herramienta consiste en un manual para la aplicación de control interno de la empresa, en este caso para el área de efectivo.

#### Objetivos:

- Dar a conocer al personal aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc. del área de efectivo
- Coadyuvar a la ejecución correcta de cada una de las operaciones asignadas al personal responsable y facilitar la uniformidad de las mismas.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Facilitar las labores de auditoría y la evaluación del control interno del área financiera de la empresa.
- Construir una base de políticas y procedimientos para el análisis posterior del proceso de las operaciones de efectivo y el mejoramiento continuo de los procedimientos y métodos.

#### Ventajas

- Permite un sólido proceso de las operaciones de efectivo.
- Asegura que todos los involucrados en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus responsabilidades dentro del mismo.
- Facilita la identificación de las operaciones fraudulentas.

- Evita conflictos propios y la aplicación de responsabilidades.
- Pone en claro los procedimientos e indica a los responsables del proceso.
- Evita discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Asegura continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementa la coordinación en la realización del trabajo.

## Políticas

Son los lineamientos de conducta predeterminados de aplicación dentro de una empresa para normar las actividades de la misma incluyendo aquellas no previstas. Es el marco de referencia que deben seguir los involucrados en un proceso.

Las siguientes son algunas de las políticas que la empresa debe implementar relacionadas con el control del efectivo:

### Políticas en el rubro de ingresos de efectivo

- Los ingresos de efectivo o equivalentes de efectivo deben ser depositados íntegramente a la cuenta bancaria de la empresa el mismo día de su recepción
- Extender recibos de caja prenumerados al recibir el pago de las facturas emitidas
- Velar porque el correlativo de formas prenumeradas se conserve íntegro incluyendo las formas que son anuladas
- El Gerente Financiero será el responsable del resguardo de los talonarios de facturas y recibos de caja sin utilizar
- Los cheques recibidos de los clientes tienen que ser endosados únicamente para depositar a la cuenta bancaria de la empresa
- Implementar procedimientos de seguridad para el resguardo del efectivo dentro de la empresa en caso de emergencias.

### Políticas en el rubro de egresos de efectivo

En este rubro se debe considerar lo siguiente:

- Todos los pagos se tienen que hacer con cheque y éstos girarlos con firmas mancomunadas. La custodia de las chequeras sin utilizar es responsabilidad del contador general.
- Los cheques girados deben ser firmados únicamente cuando adjunto lleven la documentación de respaldo (orden de compra, factura, autorización del pago, etc.)
- Emitir constancias de pago por las facturas recibidas de proveedores
- Emitir cheque únicamente a nombre del beneficiario y nunca post-fechaos
- Por ninguna causa firmar cheques en blanco
- Consignar en todos los cheques la palabra “no negociable”
- Conservar dentro del correlativo de los voucher los documentos de soporte

El éxito de la aplicación del manual no radica únicamente en la buena elaboración y en el proceso de implementación, ya que el verdadero éxito se obtendrá al realizar la supervisión sobre la aplicación de dicho manual; así también la actualización periódica del mismo de acuerdo a las exigencias de las operaciones que la empresa desarrolle.

**Manual de procedimientos para el manejo y control del efectivo empresa,  
Servicios de tecnología ecológica, S.A.**

# Contenido

## I. Ingresos

I.1. Política y procedimientos de cobros.....	39
I.2. Flujograma No. 1, Procesos Cobros Oficina.....	42
I.3. Cobros a través de depósitos bancarios o transferencia por cliente.....	43
I.4. Flujograma No. 2, Proceso de cobros recibidos por depósito o transferencia electrónica.....	44

## II. Egresos

II.1. Política y procedimiento de autorización de compras de bienes y Prestación de servicios.....	45
II.2. Flujograma No. 3, compras de bienes y Prestación de servicios.....	48
II.3. Política y procedimiento de aprobación de pagos.....	49
II.4. Flujograma No. 4, Procedimiento Aprobación Pagos.....	53
II.5. Política y procedimiento de emisión, firma y registro de cheques.....	54
II.6. Flujograma No. 5, Procedimiento de Emisión, Firma y Registro de Cheques.....	57
II.7. Política y procedimiento para pago de facturas a proveedores.....	58
II.8. Flujograma No. 6, procedimiento para pago facturas a proveedores.....	61
II.9. Procedimiento de conciliaciones bancarias.....	62
II.10. Flujograma No. 7, Procedimiento de conciliaciones bancarias.....	65
II.11. Procedimiento de caja chica.....	66
II.12. Flujograma No. 8, Procedimiento de caja chica.....	69

## III. Anexos

Anexo 1, Cheque Voucher.....	76
Anexo 2, Liquidación de Caja Chica.....	77
Anexo 3, Reporte Diario de Ingresos.....	78
Anexo 4; Conciliación Bancaria.....	79
Anexo 5; Significado Simbología de Flujogramas.....	80

## **I-Ingresos**

### **Política y procedimientos de cobros**

Establece los procedimientos específicos para el manejo y control del efectivo que ingresa a la empresa por concepto de cobro de los servicios prestados, para realizar adecuadamente el registro contable y el resguardo específico de los mismos.

#### **Definiciones:**

Factura: Documento que estipula la transferencia de dominio formal entre la empresa y el cliente de los servicios prestados, el original se entrega al cliente, el duplicado se traslada a Contabilidad para su registro y el triplicado se conserva en el archivo general de la empresa.

Recibo de caja: documento que la empresa emite como comprobante de haber recibido el pago de los clientes.

Reporte de ingresos diarios: contiene el listado de los cobros realizados.

Boleta de depósito bancario: Documento que comprueba el ingreso del efectivo cobrado a la cuenta bancaria de la empresa, contiene: fecha, monto depositado, sello y firma del cajero de la agencia bancaria.

Reporte de disponibilidad: Se elabora para reflejar la disponibilidad de efectivo que la empresa tiene para el flujo de sus operaciones normales, este es revisado por el contador general

#### **Alcance**

Contiene los procedimientos necesarios desde el cobro de efectivo realizado a los clientes hasta el último paso que es depositar dicho efectivo en la cuenta bancaria de la empresa.

#### **Responsabilidades**

1. Administrador del Hotel autoriza el reporte de disponibilidad
2. Contador General revisa el reporte de ingresos diarios y deposita los ingresos intactos e íntegramente el mismo día de la recepción del efectivo y/o cheque, también revisa el reporte de disponibilidad.
3. Secretaria recibe el pago de clientes en la oficina de la empresa, emite facturas y recibos de caja, realiza diariamente reporte de ingresos diarios y corte de caja.

4. Contador General registra facturas emitidas y boletas de depósito bancario. Actualiza y emite el reporte de cuentas por cobrar.

Aspectos de control:

- Los funcionarios y empleados tienen prohibido hacer uso de los bienes de la empresa para fines propios

- Todos los ingresos de efectivo tienen que ser depositados en la cuenta bancaria de la empresa

- Extender facturas y recibos de caja prenumerados y preimpresos

- Las formas anuladas deben de conservarse en el archivo correlativo y se les debe consignar la palabra anulado, éstos deben contener todas las copias y el original

- El Gerente General es el responsable del resguardo de las formas sin utilizar (facturas, recibos de caja)

- Todos los cheques recibidos deben ser endosados a nombre de la empresa y depositarlos en la cuenta bancaria de la empresa. Consignar al reverso del cheque el sello que contiene la siguiente descripción “Únicamente para depositar en la cta. No. 000-0000-0000 de Servicios de Tecnología Ecológica, S.A”.

1- Procedimientos de cobros

La empresa utiliza 2 formas de cobro

a- Cobros en efectivo y con cheque, recibidos en las oficinas de la empresa

b- Cobros a través de depósitos bancarios o transferencia bancaria por parte del cliente

Secretaria

1- Recibe de los clientes los cobros de los servicios, emite y entrega factura y recibo de caja.

2- Archiva duplicado de factura y triplicado de recibo de caja.

3- Envía duplicado de factura, junto con el detalle de las facturas emitidas.

Contador General

1- Recibe duplicados de facturas, con el detalle de las facturas emitidas.

2-Revista la redacción de la documentación recibida.

#### Secretaria

1-Al final del día elabora el reporte de ingresos diarios y corte de caja.

2-Traslada al Contador General el efectivo, reporte de ingresos diarios y corte de caja.

#### Contador General

1-Recibe la documentación indicada en el punto 7 y revisa la documentación contra cheques, efectivo, duplicados de factura y reporte de ingresos.

2-Si el cuadro de caja es correcto, firma de revisado el corte de caja y el reporte de ingresos. En caso no es correcto el cuadro solicita rectificar diferencias, regresa al paso 6.

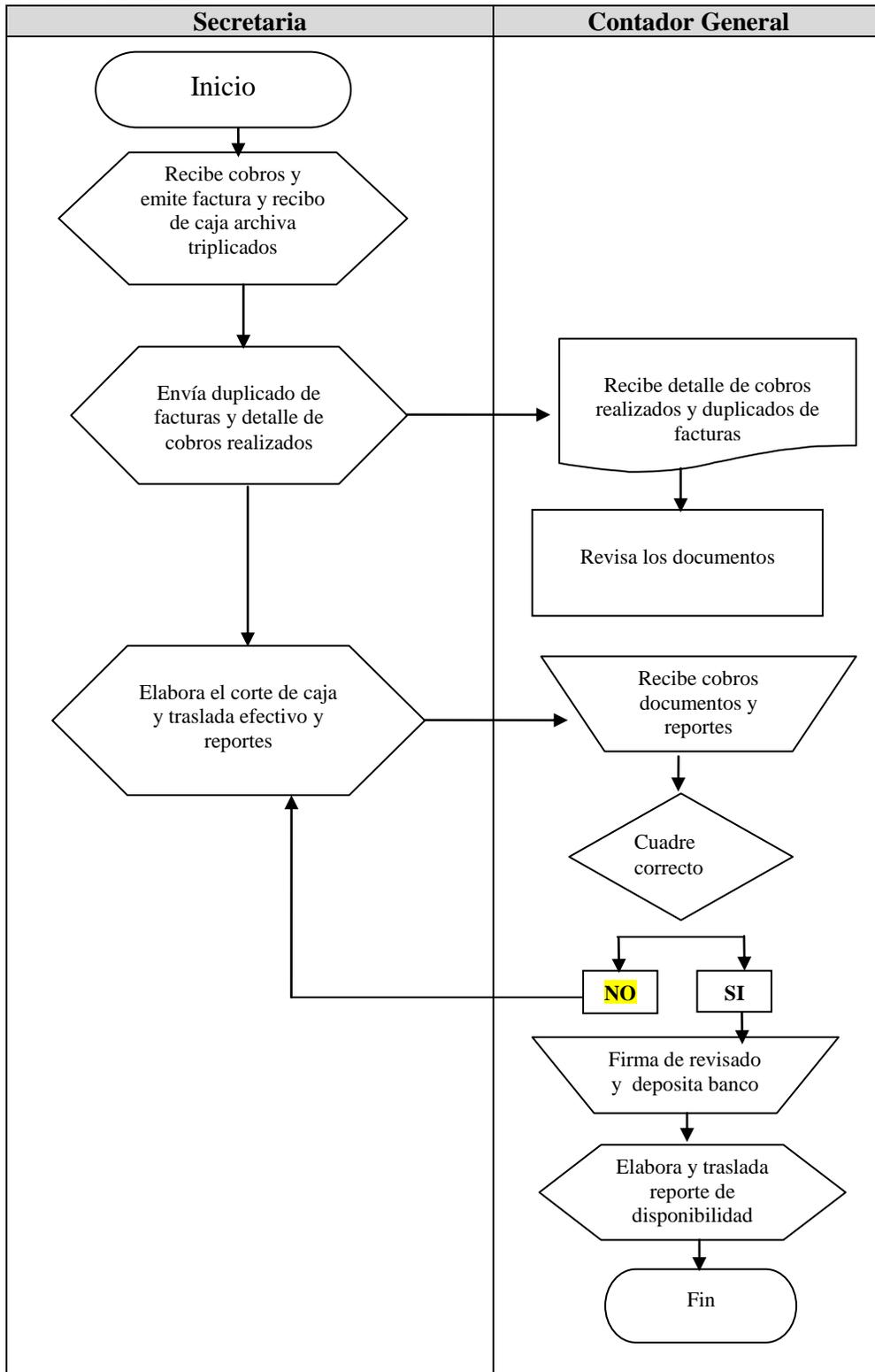
3- Hace el depósito del día.

4-Recibe la boleta del depósito bancario y archiva documentación.

5-Elabora y traslada semanalmente al Gerente General el reporte de la disponibilidad.

Flujograma No. 1

Proceso de cobros en oficina



Fuente: Elaboración propia año 2011

## Cobros a través de depósitos bancarios o transferencia por cliente

### Cliente

1. Realiza el depósito en agencia bancaria.
2. Realiza la transferencia electrónica por medio de la banca virtual.

### Contador general

3. Revisa la cuenta bancaria vía electrónica.
4. Solicita al banco las notas de crédito por depósitos o transferencias recibidas de los clientes.
5. Elabora el detalle de notas de crédito por depósitos y transferencias recibidas de los clientes.
6. Revisa las notas de crédito.
7. Verifica el listado de servicios contratados.
8. Elabora las facturas.
9. Elabora los recibos de caja.
10. Envía las facturas (original) para los clientes.
11. Envía los recibos de caja (original) para los clientes.

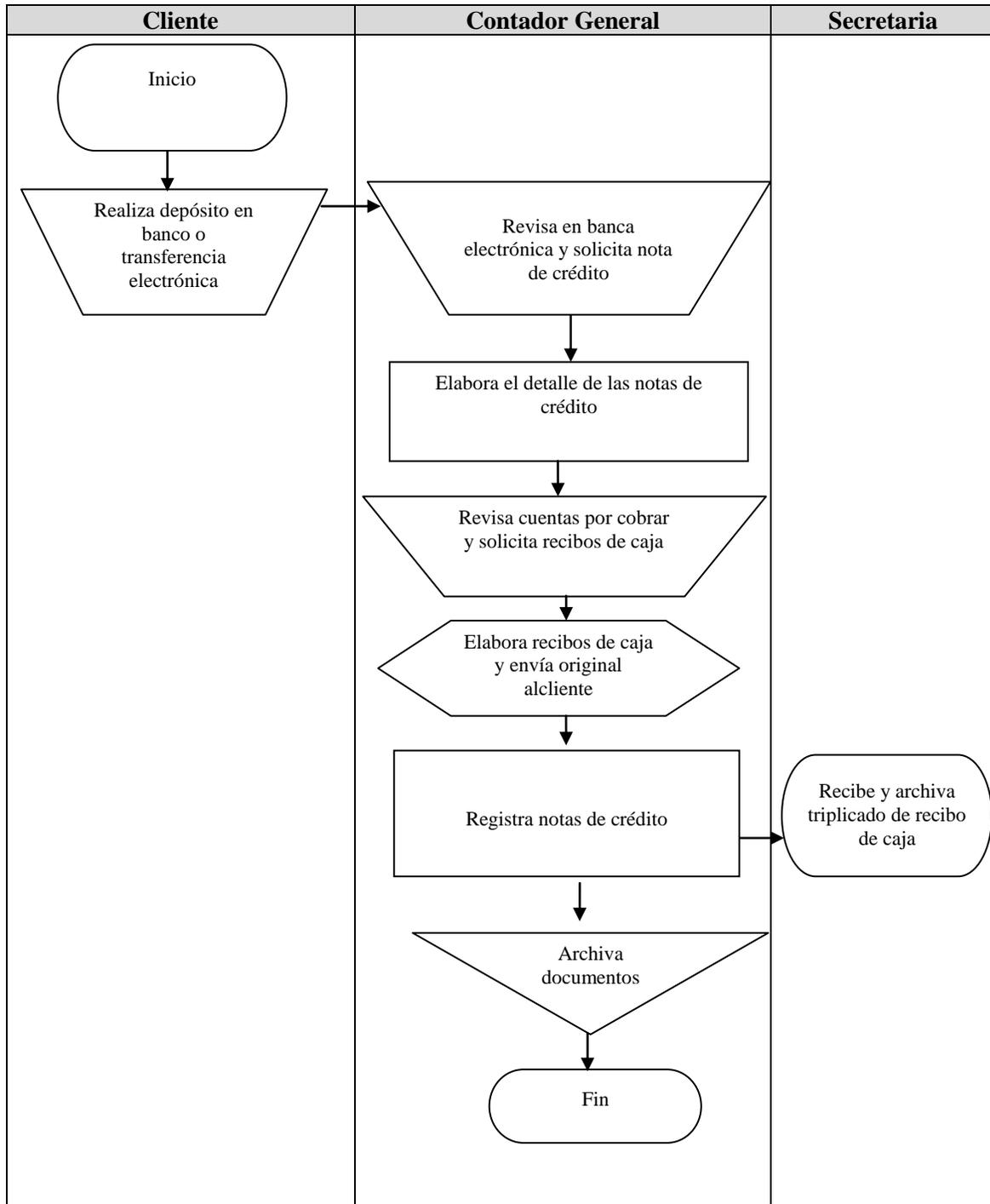
### Secretaria

12. Recibe triplicado de los recibos de caja y procede a su archivo

### Contador general

13. Registra las notas de crédito y archiva la documentación

Flujograma No. 2  
Proceso de cobros recibidos por depósito o transferencia electrónica



Fuente: Elaboración propia año 2011

### III. Egresos

Política y procedimiento de autorización de compras de bienes y prestación de servicios

Define los procedimientos para la autorización de adquisición de bienes y servicios y la documentación mínima necesaria para respaldar las adquisiciones autorizadas.

Información general:

#### Definiciones

Proceso de cotización: Adquirir 3 cotizaciones de los bienes o servicios a adquirir, para definir la mejor opción entre precio y calidad.

Compra: Es la acción en la que una empresa adquiere bienes tangibles a cambio de efectivo.

Servicio: Es la acción en la que una empresa recibe un bien intangible a cambio de efectivo.

Orden de compra: Documento por medio del cual se define la cantidad de bienes o servicios a adquirir y que previamente fueron autorizados.

Requisición de compra: Documento por medio del cual se solicita la adquisición del bien o servicios necesarios para el proceso productivo o administrativo de la empresa, sirve de base para la generación de la orden de compra.

Ingreso a bodega: Documento que comprueba la recepción de bienes en la bodega.

Límites de autorización: Límites que pueden ser autorizados por determinado ejecutivo de la empresa de acuerdo a su jerarquía.

#### i. Alcance

Las solicitudes de compras y prestación de servicios deben ser autorizados de acuerdo a la responsabilidad descrita en el presente manual.

## ii. Responsabilidades

**Gerente General:** Responsable de velar por el cumplimiento de los límites de autorización de compras y/o servicios establecidos en esta política.

**Administrador del Hotel:** Responsable de velar que todas las adquisiciones se hagan basadas en los procedimientos que estipula este manual, y es el responsable de autorizar las requisiciones de compras.

**Secretaria:** Responsable de realizar las requisiciones de compras, las cotizaciones y generar las órdenes de compras cuando éstas ya se encuentren autorizadas.

**Administrador Hotel:** Responsable de recibir, verificar y custodiar los bienes comprados de acuerdo a las disposiciones y cantidades especificadas en la orden de compra.

### Límites de autorización:

**Gerente General:** Límite máximo Q.100,000.00

**Administrador del Hotel:** Límite máximo Q.25,000.00

### Procedimiento:

#### Administrador del Hotel

1-Solicita a la secretaria la compra de un bien o adquisición de un servicio necesario para la prestación de los servicios

#### Secretaria

1-Recibe el requerimiento y procede a elaborar tres cotizaciones. Evaluar cual de las tres cumple con las expectativas en relación a calidad y precio.

2-Procede a elaborar la requisición de compra y/o servicio

3-Traslada la requisición de compra y/o servicio para revisión autorización a Gerente General

#### Gerente General

1-Procede a revisar la requisición, y si está de acuerdo la autoriza y da aviso al encargado de compra (Secretaria) para que se genera la orden de compra y/o servicio. En caso de que la requisición no haya sido autorizada, comenzará el procedimiento nuevamente.

#### Secretaria

1-Recibe la requisición de compra y/o servicio autorizada, genera e imprime la orden de compra y/o servicio, y la hace llegar al proveedor para que despache el bien o proceda a realizar el servicio

#### Administrador del Hotel

1-Recibe del proveedor los bienes comprados y emite un recibo de ingreso.

2-Sella de recibida la orden de compra. Cuando se trate de servicios, se procederá a sellar de recibida la orden de servicio.



## Política y procedimiento de aprobación de pagos

### i. Objetivo

Definir los procedimientos a seguir y las personas responsables para la autorización de los pagos a proveedores

### ii. Información general

#### Definiciones

**Factura del proveedor:** Documento que respalda la adquisición de bienes o servicios adquiridos en el cual se expresa el valor de los mismos

**Contraseñas de pago:** Documento que se emite al proveedor como constancia de haber recibido sus facturas

**Listado de contraseñas:** Reporte emitido por la secretaria en el cual se detallan todas las contraseñas emitidas en la fecha del mismo

**Aprobación de pago:** Consiste en evidenciar por medio de una firma que los cheques emitidos fueron previamente autorizados, al cumplir con los requisitos previos

**Solicitud de cheque:** Documento en el cual se detallan los datos del beneficiario y el concepto del pago, para la emisión del cheque previamente autorizado

**Límite de autorización:** Es la cantidad máxima que puede un ejecutivo autorizar de acuerdo a rangos establecidos para la emisión de pagos. Estos límites deben ser revisados periódicamente para determinar que estén de acuerdo a la realidad económica de la empresa.

### iii. Alcance

Todos los desembolsos deben ser autorizados de acuerdo a las responsabilidades que a continuación se detallan:

#### Responsabilidades

**Gerente General:** Responsable de velar por el cumplimiento de los límites máximos de autorización para la emisión de pagos que establece la presente política.

Administrador del Hotel: Responsable de autorizar el pago de las facturas de compras y/o servicios relacionados a la prestación de servicios, cumpliendo con los montos máximos que establece esta política. Responsable de aprobar los pagos y dar el visto bueno a las facturas de compras y/o servicios recurrentes que establece esta política.

Contador General: Responsable de revisar todos aquellos desembolsos por arriba del monto establecido en esta política antes de que el cheque sea emitido, y solicitar la autorización directamente de Gerencia General.

Secretaria: Responsable de la emisión de las contraseñas de pago y de la emisión de cheques

Contador General: Es el responsable de la emisión de las requisiciones de pago.

#### Límites de aprobación:

Responsable	Límite máximo
Gerente General	Q.100,000.00
Administrador del Hotel	Q. 25,000.00

#### Aspecto importante de control:

Todos los documentos que respaldan los pagos autorizados deben de estar emitidos a nombre de la empresa y tienen que cumplir con los requisitos legales y tributarios para su aceptación.

#### Procedimiento

##### Secretaria

1. Recibe la orden de compra y/o servicio autorizada y sellada de recibido por el beneficiario del servicio adquirido, asimismo la factura original del proveedor.
2. Revisa que la factura cumpla con los requerimientos legales, y que los datos de la empresa sean los correctos. Si cumple con los mismos emite contraseña, de lo contrario rechaza la factura y solicita la reposición de la misma con los datos correctos.

Las contraseñas emitidas deben contener la siguiente información:

-Número (correlativo prenumerado)

-Nombre del proveedor

-Código del proveedor (el código será el NIT)

-Números de las facturas recibidas

-Monto de cada una de las facturas

-Fecha de recepción

-Fecha estimada de pago

3. Elabora reporte de contraseñas emitidas y le adjunta los siguientes documentos:

-Copia de las contraseñas

-Órdenes de compra y/o servicios

-Facturas originales de los proveedores

Este reporte y su documentación de respaldo tienen que ser trasladados al Contador

Contador

4. Recibe y revisa la documentación indicada en el numeral 3

5. Elabora las requisiciones de pago, estas deben contener la siguiente información:

-Número de requisición de cheque (correlativo prenumerado)

-Nombre y código del proveedor

-Números de facturas a pagar

-Monto de las facturas

-Fecha de elaboración de la requisición

-Fecha de pago

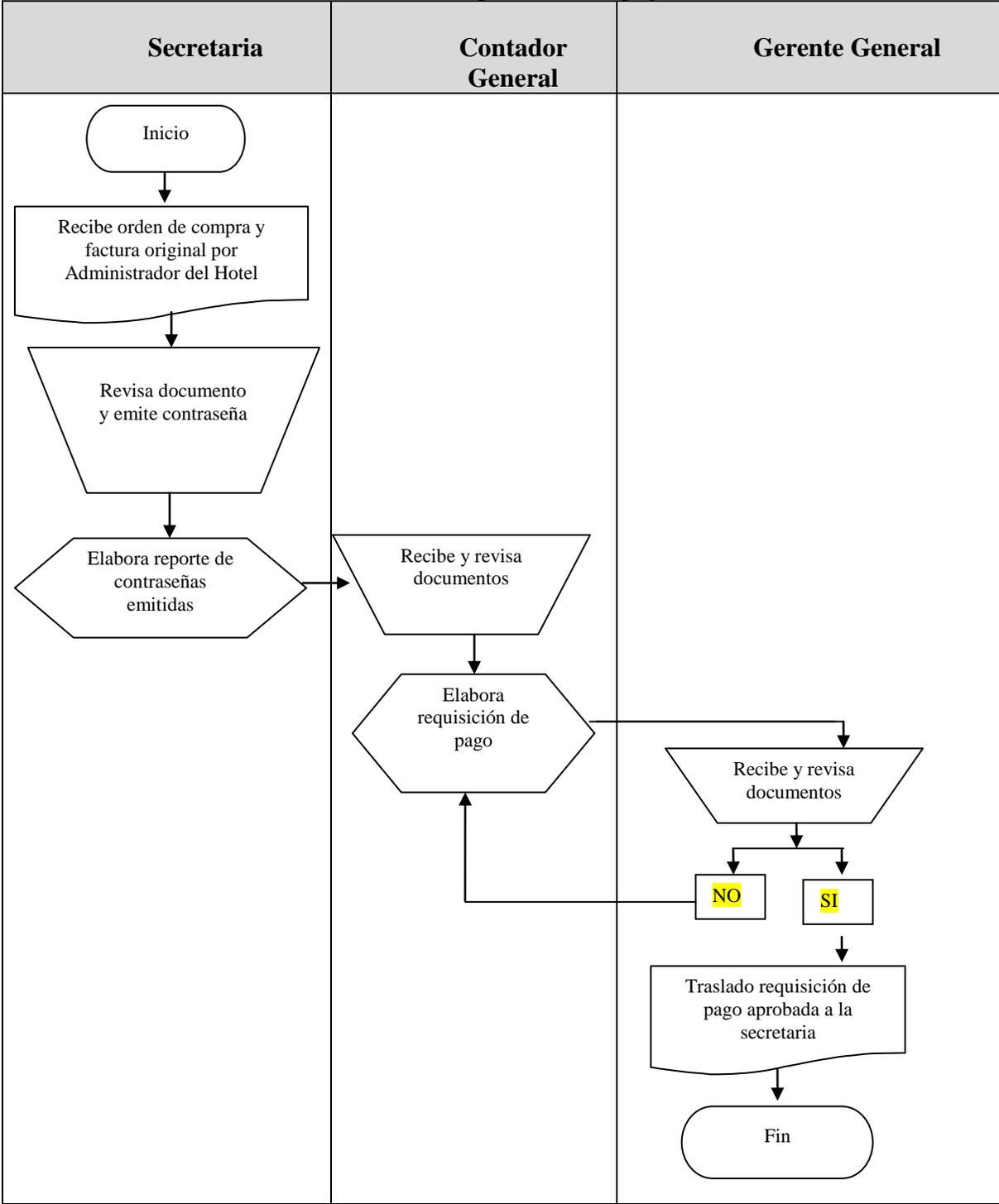
-Descripción del concepto del desembolso

6. Traslado de la requisición de pago para aprobación

Administrador del Hotel

7. Recibe la requisición de pago, la revisa y la aprueba
8. Traslada la requisición de pago aprobada a la secretaria

Flujograma No. 4  
Proceso de aprobación de pagos



Fuente: Elaboración propia año 2011

## **Política y procedimiento de emisión, firma y registro de cheques**

### **i.Objetivo Específico:**

Establecer los procedimientos obligatorios que se deben cumplir para la emisión de cheques para proveedores en cuanto a firma y registro de los mismos.

### **ii. Información general**

#### **Definiciones**

**Pago:** Acción por medio de la cual se extingue la obligación contraída en la adquisición de bienes o servicios para el funcionamiento de una empresa.

**Cheque:** Documento de crédito librado a nombre del proveedor del bien o servicios que sirve como medio de pago de la obligación.

**Cuenta operativa:** Es la cuenta de depósitos monetarios utilizada exclusivamente para el pago a proveedores.

**Firma mancomunada:** Procedimiento por medio del cual se comparte la responsabilidad de la emisión de un cheque. Consiste en consignar como mínimo dos firmas en cada uno de los cheques.

**Póliza de diario:** Documento en el cual se registra contablemente cada una de las operaciones realizadas por la empresa.

#### **Alcance:**

Todo desembolso de las cuentas bancarias, debe ser previamente autorizado y se tiene que documentar con las firmas de los responsables de acuerdo las políticas de aprobación y firma de cheques.

### **iii.Responsabilidades**

**Gerente General:** Responsable de aplicar las condiciones de esta política al firmar los documentos.

**Administrador del Hotel:** Responsable de aplicar las condiciones de esta política al firmar los documentos.

Contador General: Es el responsable de verificar que la documentación adjunta a cada cheque cumpla con los requerimientos establecidos y de efectuar codificar y registrar contablemente los mismos.

Secretaria: Responsable de la elaboración y traslado de todos los cheques para firma a las personas autorizadas.

#### iv.Aspectos de control

-El Gerente General es responsable de la custodia de los cheques en blanco, dentro de una caja fuerte

-Se emiten cheques de la cuenta bancaria respectiva solamente por desembolsos mayores de Q.200.00 en adelante

-No se emiten cheques al portador ni post-fechados

-Por ningún motivo se firman cheques en blanco

-En los cheques se consignan las palabras No negociable

-Los cheques anulados con sus respectivas copias, se sellan con la palabra anulado y se archivan correlativamente

#### Procedimiento

##### Contador General:

1. Recibe de la Secretaria las requisiciones de pago aprobadas
2. Procede a revisar que todas las requisiciones de pago se encuentren aprobadas y vayan de acuerdo a lo establecido en la política y procedimiento de aprobación de pagos.
3. Si el punto dos (2) se cumple, procede a codificar todas las requisiciones de pago. Si no se cumpliera, traslada a la secretaria las requisiciones de pago para que se cumpla con los requisitos establecidos en el punto 2.
4. Realiza el registro de la cuenta por pagar de todas las requisiciones codificadas, revisadas y autorizadas.

Secretaria

5. Verifica que la documentación recibida esté completa y elabora los cheques,
6. Traslada los cheques al contador general para su revisión,

Contador General

7. Revisa el cheque y la documentación adjunta, luego registra los cheques emitidos. Posteriormente coloca la fecha y firma de autorizado, luego traslada los cheques a la Secretaria para que solicite las firmas al Gerente General y Administrador del Hotel.

Secretaria

8. Recibe los cheques revisados y autorizados por el contador.
9. Traslada los cheques al Gerente General y Administrador del Hotel para la firma correspondiente.

Gerente General y Administrador del Hotel

10. Reciben y firman los cheques. Las personas firmantes deben revisar que adjunto se encuentre la orden de compra autorizada y la evidencia de la aprobación del pago. En ningún momento la persona que aprueba puede ser la misma que firma el cheque.

Devolución de cheques a la Secretaria

Firmas autorizadas:

Las posiciones para la firma de cheques deben ser:

Gerente General, Administrador del Hotel y Gerente de Mercadeo

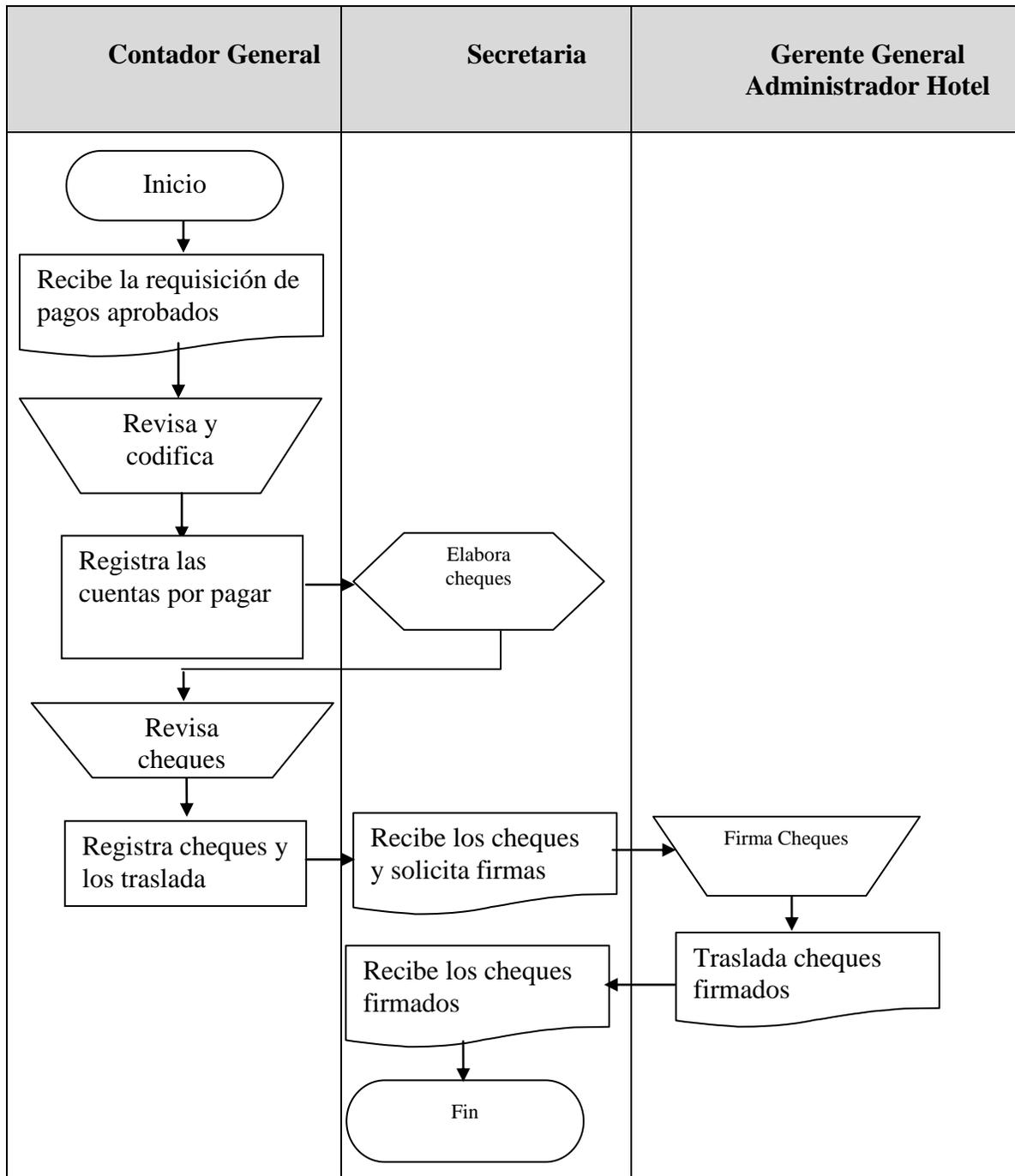
Tipos de firma:

Mancomunada: Uso de dos firmas autorizadas, todos los montos utilizarán estas firmas. Las condiciones para firmar son las siguientes:

-Todos los cheques deben contener la firma del Gerente General y cualquiera de las otras dos firmas autorizadas

-Únicamente se permitirá que un cheque se emita sin la firma del Gerente General cuando éste se encuentre de viaje; o por una causa fortuita autorice el procedimiento; en este caso el Gerente General tiene que documentar por escrito la autorización.

Flujograma No. 5  
Proceso de emisión firma y registro de cheques



Fuente: Elaboración propia año 2011

## **Política y procedimiento para pago de facturas a proveedores**

### Política

#### i. Objetivo

Establecer los procedimientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa con sus proveedores y al mismo tiempo definir los días en los cuales se debe cumplir con las mismas.

#### ii. Información general

##### Definiciones

Cheque: Documento de crédito librado a nombre del proveedor del bien o servicio que sirve como medio de pago de la obligación

Listado de cheques: Reporte elaborado por la Secretaria que muestra los cheques emitidos para el pago a proveedores

##### Alcance:

Los cheques emitidos para los proveedores deben cumplir con el proceso de pago descrito a continuación:

##### Responsabilidades

Secretaria: Encargada de la entrega de los cheques a proveedores y del adecuado cumplimiento del procedimiento de pago

Contador General: Encargado de revisar el soporte de los cheques de pago.

Gerente General, Gerente de Mercadeo y Administrador de Hotel: Responsables de la firma y aprobación de cheques.

#### iii. Aspectos de control

-El día y horario determinado por la administración para el pago a los beneficiarios es el día viernes de 8:00 a 15:00 horas.

-Los cheques pagados se archivan correlativamente, con sus respectivos documentos de soporte y separados de acuerdo a la fecha de emisión.

-Todos los documentos que soportan los cheques firmados deben de consignar la descripción de Pagado con Cheque No. Para evitar que un documento sea pagado varias veces.

-Se tienen que anular todos los cheques emitidos que no hayan sido reclamados por el proveedor dentro del período de 6 meses a partir de la fecha de emisión.

-En el caso de robo o extravío de cheques, se debe notificar al banco, para que no realice el pago respectivo.

-La reposición de cheques extraviados por los proveedores se hará únicamente después de recibir del banco la confirmación que el cheque no se ha cobrado y que el banco lo ha inhabilitado. Para lo cual el trámite del cheque debe de cumplir con el proceso completo como un cheque nuevo.

## Procedimiento

### Secretaria

1-Recibe cheques firmados y documentación de soporte para realizar el pago respectivo.

2-Realiza la separación de los pagos por concepto de compras de bienes y los que son por concepto de adquisición de servicios.

3-Con los pagos correspondientes, procede a elaborar la constancia de retención del Impuesto Sobre la Renta, de acuerdo a lo estipulado en las facturas de los proveedores y a los que no indican en la factura el régimen del Impuesto sobre la Renta en el que tributan.

4-Sella las facturas con la palabra “cancelado” con el fin de evitar que dichos documentos puedan ser utilizados en otro proceso similar.

5-Procede a elaborar el listado de cheques a entregar el día viernes, siempre adjuntando los cheques no pagados en semanas anteriores. Dicho listado debe mostrar la siguiente información:

-Número de cheque

-Número de contraseña

-Nombre del proveedor

-Monto del cheque

- Fecha de entrega

- Nombre y firma de la persona que recibe los cheques

6-Entrega los cheques a los beneficiarios en el día y horario de pago autorizado por la administración.

7-Recibe copias de los cheques voucher firmados de conformidad.

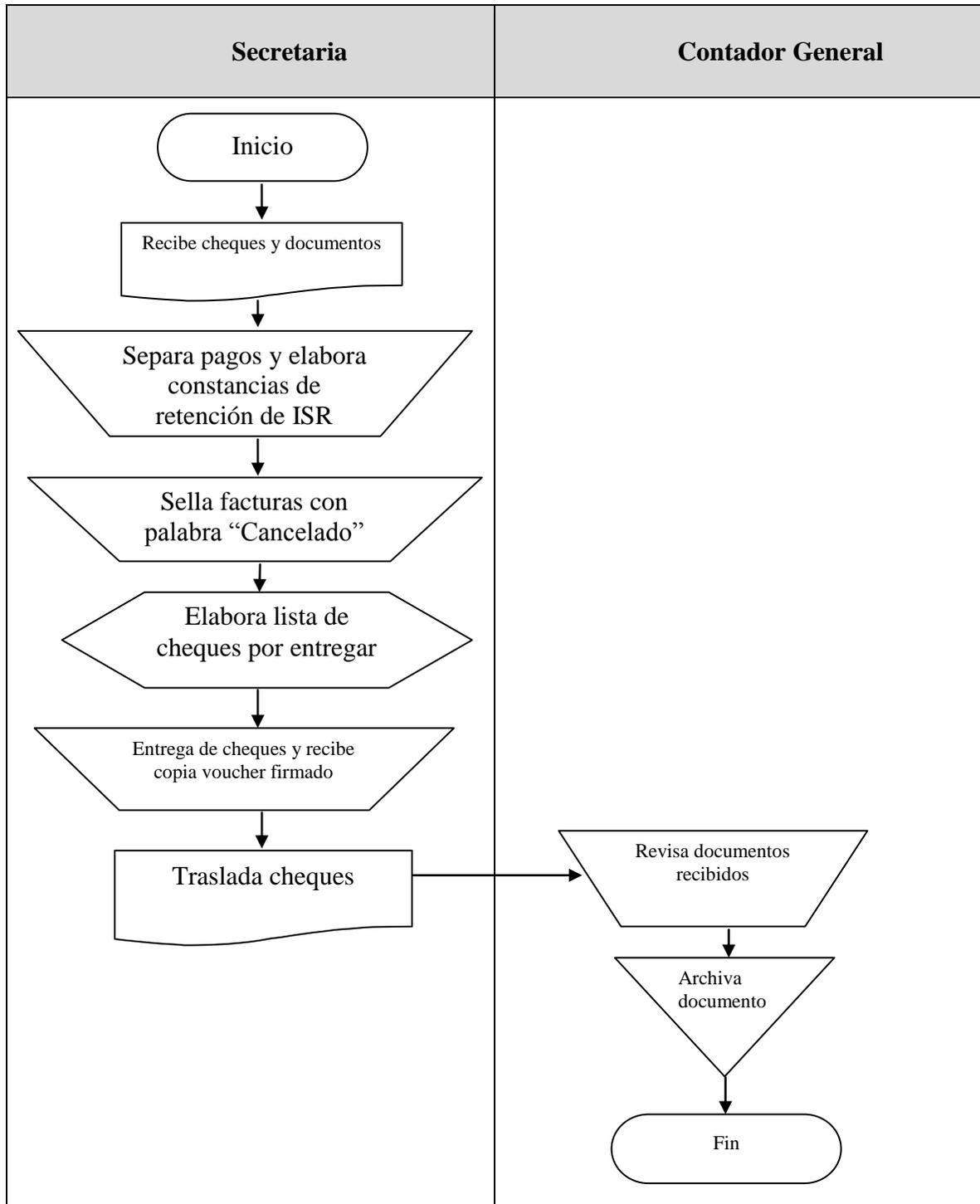
8-Al final del día traslada todos los cheques al contador general

Contador General

1-Revista que todos los voucher de los cheques entregados eses día se encuentren firmados de recibidos por el beneficiario y que la documentación de respaldo regrese completa.

2-Archiva en leitz debidamente rotulados con el mes al que corresponde, todos aquellos cheques pagados y aquéllos pendientes de pago, los archiva bajo llave para entregarlos la siguiente semana.

Flujograma No. 6  
Proceso de pago de facturas a proveedores



Fuente: Elaboración propia año 2011

## **Procedimiento de conciliaciones bancarias**

Establece los procedimientos de control para la elaboración de las conciliaciones bancarias mensuales que reflejen las operaciones que causan diferencias entre la disponibilidad del efectivo registrada en contabilidad y el saldo proporcionado por el banco.

### **i. Información general**

#### **Definiciones**

**Conciliación bancaria:** Reporte que permite determinar las operaciones que causan diferencia entre el saldo del disponible registrado en Contabilidad y el monto reportado por la institución bancaria donde se tiene depositado el dinero de la empresa.

**Nota de crédito:** Documento emitido por el banco para indicarle al titular de una cuenta bancaria que se acredita a su cuenta un valor determinado por concepto de manejo de cuenta, cobro de depósito, intereses, etc.

**Nota de débito:** Documento emitido por el banco para indicarle al titular de una cuenta bancaria que se ha cargado a su cuenta un valor determinado por concepto de manejo de cuenta, cobro de chequeras, etc.

**Cheques en circulación:** Constituyen todos los cheques emitidos, que no han sido pagados por el banco.

**Alcance:** Este procedimiento comprende los eventos que se realizan desde el momento en que el Asistente Contable solicita información al Contador General para conciliar los saldos del disponible de la empresa, y concluye en el momento en que la conciliación bancaria es autorizada y archivada.

#### **Responsabilidades:**

**Contador General:** Encargado de realizar las conciliaciones bancarias.

**Gerente General:** Autoriza la conciliación bancaria.

## ii. Aspectos de control

-Las conciliaciones bancarias se laborarán a más tardar el día 10 del mes siguiente al que se concilia.

-Las conciliaciones bancarias autorizadas, estados de cuenta, cheques pagados por el banco, notas de crédito y débito estarán en custodia del Contador General

-Las conciliaciones bancarias deben contener impresas las firmas y fechas de elaboración, revisión y autorización

-Se anulan y ajustan los cheques en circulación, cuyo plazo de cobro se encuentre prescrito

-Las conciliaciones bancarias se elaborarán en un formulario prediseñado y autorizado

-Los ajustes que surjan en las conciliaciones deben ser validados por el Contador General

-Las conciliaciones bancarias revisadas y aprobadas deben archivarse ordenadamente y se adjuntará el estado de cuenta, reporte auxiliar del libro de bancos y cheques devueltos por la institución bancaria.

## iii. Procedimiento

Contador General:

1-Localiza el estado de cuenta para realizar la conciliación bancaria del mes correspondiente

2-Elabora conciliación bancaria

3-Establece el saldo contable, lo concilia con el saldo bancario

4-Concilia los saldos bancarios contra el contable?

No: Determina diferencias y regresa al paso 2.

Si: Coloca firma y fecha de elaborado. Ver paso 5.

5-Traslada al Gerente General para su autorización

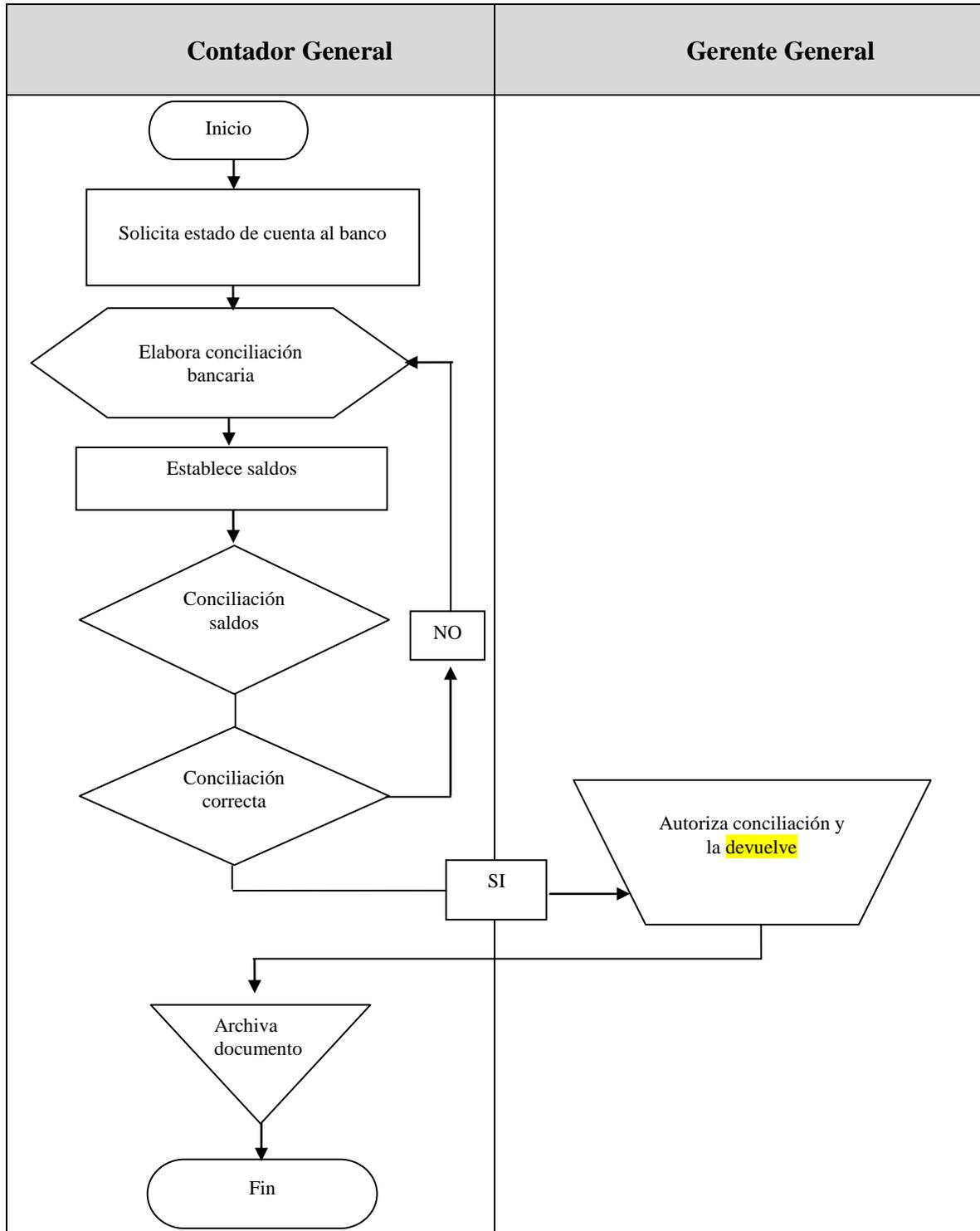
Gerente General

1-Autoriza y entrega la conciliación bancaria al Contador General.

Contador General

1-Archiva correlativamente y custodia las conciliaciones bancarias con el soporte.

Flujograma No. 7  
Proceso de elaboración de conciliaciones bancarias



Fuente: Elaboración propia año 2011

## Procedimiento de caja chica

Establece los procedimientos obligatorios para la asignación, custodia, manejo, liquidación y reintegros del fondo de caja chica de la empresa.

### i. Información general

#### Definiciones:

Cantidad de dinero en efectivo o en cuenta bancaria asignado para el pago de gastos menores en beneficio de la empresa.

Vale de caja chica: Documento por medio del cual una persona asume la responsabilidad sobre un fondo recibido, el cual debe ser liquidado con documentos o con dinero en efectivo.

#### Alcance:

Proceso por medio del cual se deja evidencia de cada uno de los pasos que se realizan desde el momento en el cual se solicita el pago de un gasto hasta el último paso que consiste en liquidar el fondo solicitado.

#### Responsabilidades:

Secretaria: Responsable de la custodia del fondo.

Administrador del Hotel: Revisa y autoriza los vales de caja chica.

Gerente General: Autoriza los reintegros del fondo de caja chica.

### ii. Aspectos de control

-El fondo autorizado para caja chica es de Q.3,500.00

-El límite máximo para desembolso del fondo es de Q.200.00

-Se prohíbe cambiar cheques personales

-Todos los comprobantes que integran el fondo deben ser revisados por el Administrador del Hotel

-Los reintegros del fondo de caja chica se realizan como máximo al final de cada mes y eventualmente cuando se haya agotado el 80% del fondo.

- Los cheques por reintegro del fondo se harán a nombre del encargado del fondo de caja chica
- La documentación de soporte debe contener los siguientes requisitos fiscales: Nombre completo, NIT de la empresa y Fecha del documento.
- El cheque de reintegro del fondo se extiende únicamente por la cantidad de documentos que cumplen con los requisitos establecidos.
- Los comprobantes que integran el formato de reintegro de caja chica deben ser archivados en orden cronológico y se les consigna el sello de pagado con caja chica.
- Únicamente se aceptan vales de caja chica autorizados por el Administrador del Hotel
- Los vales de caja chica deben liquidarse, en un máximo de 3 días siguientes a la fecha de emisión
- Los faltantes de caja chica serán responsabilidad del encargado de la misma y los sobrantes serán depositados en la cuenta bancaria de la empresa.
- Es responsabilidad del Contador General realizar arqueos periódicos sobre el manejo del fondo de caja chica.

### iii.Procedimiento

1-Completa el vale de caja chica

Administrador del Hotel:

2-Firma y entrega el vale de caja chica autorizado, para realizar el desembolso correspondiente.

Empleado:

3-Recibe y traslada el vale de caja chica autorizado a la encargada del fondo (secretaria).

Secretaria:

4-Recibe el vale debidamente autorizado y entrega la cantidad solicitada al empleado.

Empleado:

5-Entrega a la encargada de caja chica el comprobante del gasto, para su verificación y liquidación del vale.

Secretaria:

6-Recibe, verifica y liquida comprobantes de acuerdo a los requisitos legales.

7-Comprobantes correctos?

Si: Ver paso 8

No: Requiere comprobantes correctos según política y regresa al paso 5.

8-Archiva los comprobantes para el reintegro del fondo respectivo.

9-Al agotarse el fondo de acuerdo a las políticas establecidas, prepara reintegro del fondo de caja chica y adjunta comprobantes.

10-Traslada el reintegro del fondo para su verificación respectiva

Administrador del Hotel

11-Revista el reintegro de caja chica, previo a entregar y solicitar al encargado para emisión cheque respectivo

12-Comprobantes correctos?

Si: Autoriza a través de su firma el reintegro de caja. Ver paso 13

No: Solicita a encargada de caja chica rectificar información y regresa al paso 9.

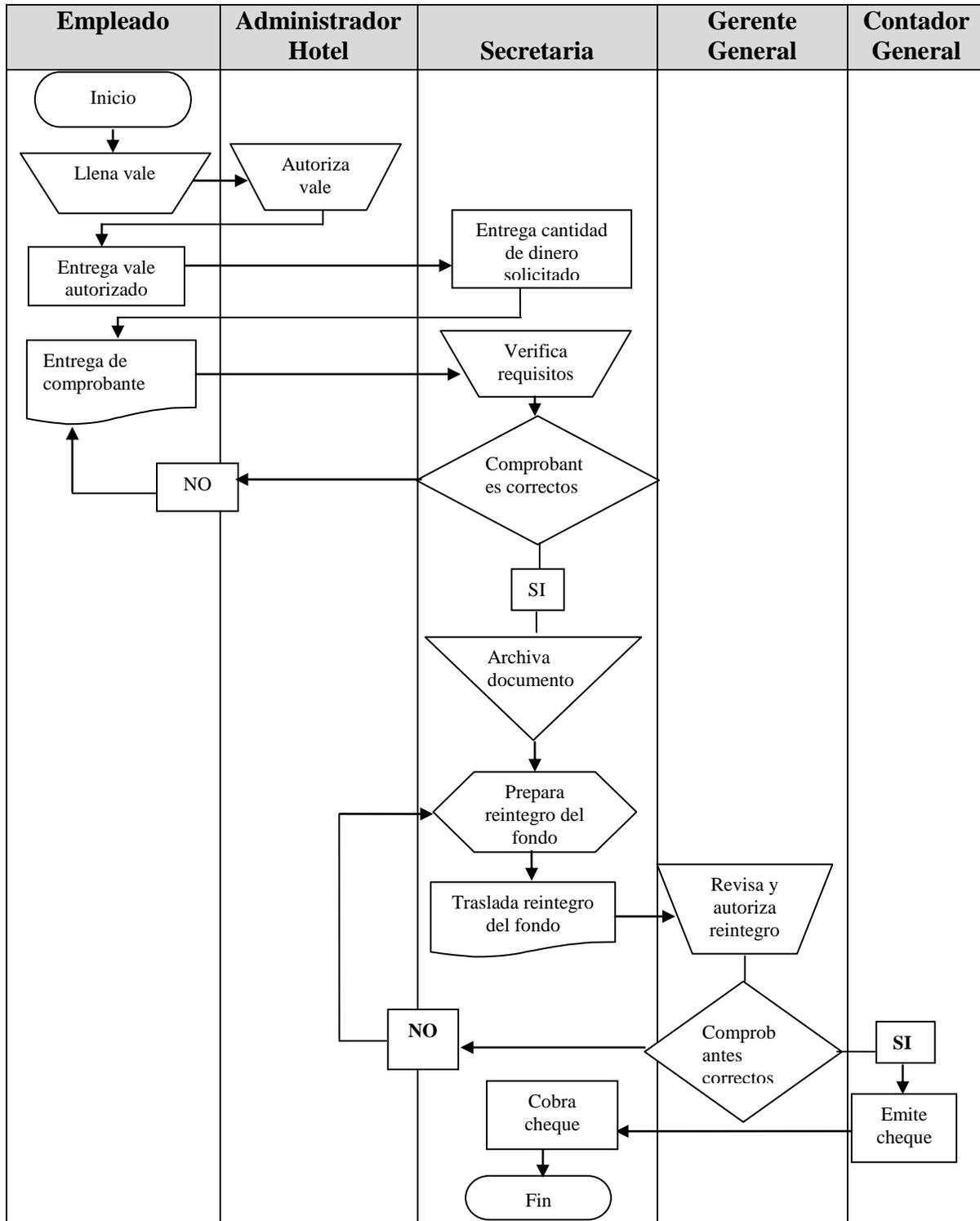
Asistente de Contabilidad

13-Recibe la documentación de soporte e inicia los procedimientos de aprobación, emisión, firma y registro del cheque.

Secretaria

14-Recibe el cheque y lo envía al banco para su cobro respectivo.

Flujograma No. 8  
Proceso de Control del fondo de caja chica



Fuente: Elaboración propia año 2011

## **Avances de Implementación, Costo financiero de implementación de Propuesta**

Tomando en consideración el resultado de la evaluación realizada y de las propuestas realizadas, el proyecto se considera viable, sin embargo las propuestas deben ser aprobadas por los accionistas. A continuación se describen a detalle los aspectos contenidos en la viabilidad del proyecto se utilizaran gastos relacionados con recursos humanos, financieros, administrativos y físicos:

### **Recursos Humanos**

Al momento de aplicar propuestas de solución a las actividades que realiza la empresa, no es necesario la contratación de personal de nuevo ingreso debido a que la empresa cuenta con suficiente recurso humano para su implementación y así maximizar sus costos.

### **Recursos Financieros y Físicos**

Los recursos financieros que la empresa tendría que invertir, para poner en práctica son los siguientes:

Gastos por impresión de los controles y procedimientos:

Q. 2,500.00

Gastos en capacitación al personal de los diferentes departamentos, únicamente se consideró el traslado del aeropuerto al hotel, gastos papelería y útiles, sueldo de capacitador y traslado de ciudad Guatemala al departamento de Petén, debido a que el hotel cuenta con salón para convenciones:

Q. 10,500.00

La empresa no incurre en gastos en recursos físicos debido a que cuenta con toda la infraestructura necesaria para poner en práctica los procedimientos.

## CRONOGRAMA DE TRABAJO

En relación al cumplimiento de cronograma de trabajo, este fue cumplido acorde a lo planificado, como se describe en el siguiente cronograma.

<b>UNIVERSIDAD PANAMERICANA</b>								
<b>Plan de Actualización y Cierre Académico –ACA-</b>								
<b>Cronograma de trabajo plan de Practica Empresarial Dirigida (PED)</b>								
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Ago-11</b>	<b>Sep-11</b>	<b>Oct-11</b>	<b>Nov-11</b>	<b>Dic-11</b>	<b>Ene-12</b>	<b>Feb-12</b>
1	Análisis Instrumentos	x						
2	Trabajo de Campo		X					
3	Análisis Trabajo Campo			x				
4	Redacción Informe				x	x	x	
5	Entrega de Informe Final							x

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la empresa “Servicios de Tecnología Ecológica, Sociedad Anónima”, no cuenta con un manual para administración del efectivo, que facilite los distintos procedimientos de ingresos y egresos, así como cobros, lo cual ha incidido en una deficiente gestión financiera.
2. Con el modelo de conciliación bancaria propuesto se podrá controlar en forma mensual los movimientos de ingresos y egresos realizados, así como identificar los cheques emitidos y no cobrados por los beneficiarios.
3. La aplicación del control de adquisiciones de bienes y servicios, garantizará la optimización de los recursos debido a que anteriormente se compraban bienes que ya se encontraban en el inventario y por el descontrol se duplicaba el gasto.
4. La implementación del manual de procedimientos sugerido, fortalecerá el control interno del área específica de la empresa Servicios de Tecnología Ecológica, S.A.

## **RECOMENDACIONES**

1. La administración de la empresa implemente el manual de procedimientos sugerido, debido a que esto fortalecerá el control interno del área específica de la empresa Servicios de Tecnología Ecológica, S.A.
2. Para que los ingresos y los gastos se administren y se utilicen correctamente para los fines y objeto de la empresa, se deben mantener una actualización del manual de acuerdo al crecimiento de la empresa.
3. Para obtener un buen control debe existir capacitación continua personal y las auditorías deben verificar el cumplimiento al tenor de lo estipulado en el manual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ruiz Orellana, Alfredo Enrique. (2004). “Diccionario de Términos Contables”. (2ª. Ed). Guatemala, Guatemala: Alenro.
2. *Dittmer*, (2003). Food, beverage, and labor cost controls. United States of America: John wiley& sons Inc.
3. Normas Internacionales de Auditoria (2009) NIA 400
4. Piedra Herrera, Francisca (2009) Contabilidad Financiera Volumen II, España. Delta Publicaciones Universitarias.
5. Venegas, Welley (2007) El Trabajo de Campo en Auditoria. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
6. *Manual de estilo de trabajos académicos*, UPANA (2006)
7. Guía operativa programa ACA, licenciatura en contaduría pública y auditoria, Cohorte 03, UPANA (2011)
8. Hernández, Baptista (1994) Metodología de la Investigación, Colombia, editorial McGraw Hill

## **ANEXOS**

Anexo 1

Servicios de Tecnología Ecológica S.A.

Cheque voucher

Cheque No. 0xxx

FECHA: Guatemala xx de xxxxx del 2012

Valor: Q . xxxx.000

PAGUESE A LA ORDEN DE: SERVIECO, S. A.

LA CANTIDAD DE: XXXXXXXXX QUETZALES EXACTOS

\_\_\_\_\_  
FIRMA AUTORIZADA

\_\_\_\_\_  
FIRMA AUTORIZADA

CODIGO CUENTA	DESCRIPCIO	DEBE	HABER
	IVA POR COBRAR MOBILIARIO Y EQUIPO BANCOS	XXXX XXXX	XXXX
		XXX	XXX
HECHO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:	RECIBI CONFORME:



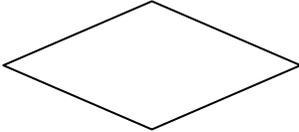
Anexo 3  
**Servicios de Tecnología Ecológica S. A.**  
**REPORTE DIARIO DE INGRESOS**

OPERACIONES	TOTAL DIA	MES ACUMULADO	AÑO ACUMULADO
<b>(+) CONTADO</b> <b>(+) CREDITO</b> (-) Facturas Anuladas meses Anteriores (-) Notas de Crédito (-) IVA (de nota de crédito) (-) IVA (de facturas anulada meses anteriores) <b>RECIBOS DE CAJA</b> (+) Recibo por Contado (+) Recibo por Crédito <div style="text-align: right;">Total de Ingresos</div>			
<b>SERVICIOS</b> (+) Al Contado (+) Al Crédito (-) Facturas anuladas meses anteriores <div style="text-align: right;">Total de Servicios</div>			
<b>DEUDORES</b> Saldo Anterior (+) Créditos = Sub Total (-) Notas de Crédito (-) Facturas Anuladas Meses Anterior (-) Recibo a cuenta de clientes <div style="text-align: right;">SALDO A LA FECHA</div>			
<b>BANCO CAMPESINOS, S. A.</b> Saldo anterior (+) Depósitos por contado (+) Depósitos por cheques rechazados (+) Depósitos varios = Sub Total (-) Cheques girados (-) Debito por cheques rechazados (-) Otros <div style="text-align: right;">SALDO ACTUAL</div>			
		<b>Del No. _____ al No. _____</b>	
		<b>Detalle cheques rechazados</b>	
		<b>No.</b>	<b>Descripción</b>
			<b>Valor</b>
		<b>Total</b>	<b>Q.xxxx</b>
Facturas emitidas del ____ al ____ Recibos Utilizados del ____ al ____ <b>Hecho Por: _____ Visto Bueno: _____</b>			

Anexo 4  
**Servicios de Tecnología Ecológica S. A.**  
**Conciliación bancaria**

<b>BANCO:</b> _____ <b>CUENTA:</b> _____ <b>CORRESPONDIENTE AL MES DE :</b> _____		
<b>SALDO AL:</b> _____ <b>MAS (+)</b> <b>DEPOSITOS EN TRANSITO</b> _____ Q. XXX _____ Q. XXX <b>NOTAS DE CREDITO</b> _____ Q. XXX _____ Q. XXX <b>MENOS (-)</b> <b>CHEQUES EN CIRCULACION</b> _____ Q. XXX _____ Q. XXX  <b>OTRAS OPERACIONES</b> _____ Q. XXX _____ Q. XXX  <p style="text-align: center;"><b>SALDOS AJUSTADOS IGUALES</b></p> <b>Lugar y Fecha;</b> _____	<b>Según Libros</b> Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX	<b>Según Bancos</b> Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX  Q.XXX
<b>Hecho Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Autorizado Por:</b>

Anexo 5  
**Servicios de Tecnología Ecológica S. A.**  
**Significado simbología de Flujogramas**

Componente	Descripción	Símbolo
Terminal	Terminal se utiliza para representar al comienzo o al final del proceso.	
Ejecutor	Representa la zona (persona o oficina) que realiza la acción	
Operación	Representa descripción de la operación o procesamiento	
Archivo	Representa el cierre de la documentación	
Documento	Representa cualquier documento creado o transformado en flujo procesos	
Decisión	Indica un punto en el proceso que se presenta acciones limitaciones (si) donde hay caminos alternativos (Si y No)	
Resolución	Representa decisiones formales, aquellas que corresponde a la Autoridad.	
Dirección de Circulación	Flechas se utilizan para interconectar los distintos símbolos, lo que indica el flujo de procesos	