

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



**DESCRIPCION DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN EL AREA
ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LA EMPRESA TERMOGAS SRL.**

**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

MÓDULO ACTUALIZACIÓN NIVELACIÓN Y EVALUACIÓN

Trabajo Informe presentado para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: VICTOR OROPEZA TELLEZ

LA PAZ – BOLIVIA

Diciembre, 2018

Quiero recordar que este trabajo fue realizado con mucha esperanza para optar al título académico la inspiración de los seres humanos son nuestros hijos y familia, dedico a Fabián y Joaquín y Amparo por todo lo q representan en mi vida y a Dios por permitirme ser parte de este universo.

A mi hermano q sin sus palabras de aliento para terminar esta etapa inconclusa no hubiera sido posible

AGRADECIMIENTOS

Mi persona expresas sus agradecimientos a:

A todo el plantel de docentes y administrativo del programa PETAENG, por darnos la oportunidad de poder concluir el pregrado y así contar con un título académico que sea hace tan indispensable en estos tiempos.

Así mismo agradecer a todas aquellas personas que de alguna u otra forma pudieron ayudarnos con este objetivo q esperemos sea culminado con éxito.

A Dios por este tiempo y que la bendición de el en este nuevo camino de vida sea para todos mis compañeros de este programa.

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	1
2. ASPECTOS METODOLOGICOS	2
2.1 Objetivo General	2
2.2 Objetivo Especifico	2
2.3 Justificacion	2
2.4 Alcance.....	2
2.5 Nivel de Investigacion.....	3
2.5.1 Nivel Descriptivo.....	3
2.6 Tecnicas de Investigacion.....	3
3. MARCO TEORICO	4
3.1 Aspectos de Control.....	4
3.1.1 Contabilidad.....	4
3.1.1.1 concepto.....	4
3.1.1.2 Conceptos Básicos.....	4
3.1.1.2.1 Acreedor.....	4
3.1.1.2.2 Activos.....	5
3.1.1.2.3 Cuentas por Cobrar.....	5
3.1.1.2.4 Cliente.....	5
3.1.1.2.5 Balance General.....	5
3.1.1.2.6 Cobranzas.....	6
3.1.1.2.7 Cobro.....	6
3.1.1.2.8 Credito.....	6
3.1.1.2.9 Credito Comercial.....	6
3.1.1.2.10 Cuenta	7
3.1.1.2.11 Descuento	7
3.1.1.2.12 Factura.....	7
3.1.1.2.13 Norma.....	8
3.1.1.2.14 Nota de entrega.....	8
3.1.1.2.15 Politica.....	8
3.1.1.2.16 Transsaccion.....	8
3.1.1.2.17 Ventas.....	9
3.1.1.2.18 Ventas a credito.....	9
3.1.1.2.19 Tesoreria.....	9
3.2 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	9
3.2.1 Empresa en Marcha.....	9
3.2.2 Valuacion al Costo.....	9
3.2.3 Periodo.....	10
3.2.4 Objetividad.....	10
3.2.5 Uniformidad.....	11
3.2.6 Realizacion.....	11
3.2.7 Devengado.....	11
3.2.8 Exposicion.....	12

3.3 Sistema Contable.....	12
3.4 Auditoria.....	12
3.5 Control Interno.....	12
3.5.1 Definicion de Control Interno.....	13
3.5.2 Importancia de Control Interno.....	13
3.5.3 Objetivos de Control Interno.....	14
3.5.4 Componentes de Control Interno.....	14
3.5.4.1 Ambiente de control interno.....	14
3.5.4.2 Evaluacion del Riesgo.....	15
3.5.4.3 Identificacion de los Riesgos Internos y Externos.....	16
3.5.4.4 Actididades del Control Interno.....	16
3.5.4.5 Sistemas de Información Contable.....	17
3.5.4.6 Monitoreo de Actividades.....	17
3.6 Elementos y Principios de Control Interno.....	18
3.6.1 Principios de Auto Control.....	18
3.6.2 Principios de Autorregulación.....	18
3.6.3 Principios de Autogestión.....	18
3.7 Clasificacion de Control Interno.....	18
3.7.1 Control Interno Administrativo.....	18
3.7.2 Control Interno Contable.....	18
4. MARCO PRACTICO	19
4.1 Generalidades.....	19
4.1.2 Reseña Histórica.....	19
4.1.3 Generalidades de la Empresa.....	19
4.1.4 Mision.....	19
4.1.5 Vision.....	20
4.2 Evaluacion de la Informacion Financiera y Administrativas.....	21
4.3 Tesoreria.....	23
4.4 Facturacion.....	23
4.5 Contabilidad.....	24
4.5.1 Contabilidad de Facturas	25
4.5.2 Contabilización.....	25
4.6 Recursos Humanos y Nominas.....	26
4.7 Manual Area Administrativa.....	26
4.7.1 Generalidades.....	26
4.8 Cargos y Funciones.....	27
4.9 Elaboracion de Manual de Procedimientos.....	32
4.9.1 Objetivo del Manual.....	33
4.9.2 Concepto.....	33
4.9.3 Unidad Responsable.....	33
4.9.4 Normas para la Redacción.....	33
4.9.5 Procedimiento.....	34
4.9.1.1 Simbología.....	35
4.9.6 Formatos Utilizados.....	36
4.9.7 Contenido de Procedimientos.....	36
4.10 Manual de Procedimientos.....	36

4.10.1 Procedimiento 1.....	37
4.10.2 Procedimiento 2.....	39
4.10.3 Procedimiento 3.....	42
4.10.4 Procedimiento 4.....	45
4.10.5 Procedimiento 5.....	49
4.10.6 Procedimiento 6.....	52
4.10.7 Procedimiento 7.....	55
4.10.8 Procedimiento 8.....	57
V CONCLUSION	60
BIBLIOGRAFIA	61
ANEXOS	

RESUMEN

Actualmente, la empresa TERMOGAS SRL. no cuenta con un manual de procedimientos para la asignación de funciones y tareas en las áreas administrativas y contables que garanticen la correcta administración de los recursos tanto humanos como monetarios, lo cual es un problema por que dificulta las actividades que el personal desempeña sean desarrolladas de una forma adecuada en contribuir al crecimiento económico y mejoramiento de las actividades que se realiza.

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el que hacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa, elaborados para un trabajo metódico tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

A partir de la necesidad requerida es que se diseñaron los procedimientos y funciones aplicables a las operaciones que se realizan y se determinaron los procedimientos del personal de acuerdo a las necesidades planteadas en la organización proporcionando una visión integral de la empresa al personal.

Este trabajo se orienta a la elaboración de un manual de procedimientos administrativo financiero las técnicas empleadas que se pueden apreciar son las de recopilación de información, através de las entrevistas a ejecutivos y empleados, revisión de documentos de información de los archivos de la empresa, estudio preliminar de las áreas responsables revisando sus objetivos y políticas, por último la Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

De la observación, entrevistas y revisión de documentos pudo desarrollar tareas orientas a definir los puestos de trabajo las líneas de autoridad y responsabilidades en cada área. Estas nuevas implementaciones contribuirá al mejoramiento y desarrollo de la empresa dado que las responsabilidades y tareas asignadas a los empleados se lo hacían verbalmente y sin tener conocimiento de políticas y procedimientos administrativas y contables por parte de la gerencia.

Este manual de procedimientos administrativos y contables permitirá definir actividades, delimitar responsabilidades, trabajar coordinada mente evitando lo que comúnmente existía la doble función de labores.

Podemos afirmar que si se aplica este manual, se podrá contar con una buena planificación, organización, dirección y control de los recursos tanto financieros y administrativos con los que cuenta la empresa para lograr alcanzar los objetivos o metas de una manera eficiente y eficaz.

Es responsabilidad de la gerencia aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los responsables de cada área. El manejo será de todos aquellos que intervengan en las labores. Para implementar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades y hacer un ajuste anual para su actualización con conocimiento de la gerencia.

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de contar con un Sistema de Control Interno, radica en la practicidad que resulta el comprobar la eficiencia en la gestión de los diferentes puestos de trabajo. Cabe resaltar, que la entidad que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a tener un sistema más confiable y ágil, de allí, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle mejor ejecución por parte de la gestión.

La evaluación del Sistema Contable por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la entidad frente a la gestión Administrativa y Contable. En juicio de esta importancia al diseñar un Sistema de Control Interno para cualquier ente, se hace necesario hacer el levantamiento de sus procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y afirmar la eficiencia, eficacia y economía en todos los procesos.

Por consiguiente, podemos afirmar que un departamento o área que no aplique controles internos adecuados, puede conllevar al riesgo de tener desvíos en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa y financiera.

Apoyándose en una serie de normas y reglas, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna. Dado que la información suministrada por los diferentes departamentos de la empresa en estudio no es confiable, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades económicas y administrativas.

Siendo así, resulta evidente que cambios favorables se pueden lograr implementando y adecuando Controles Internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la organización.

2. ASPECTOS METODOLOGICOS DE ANALISIS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el desarrollo de un manual de funciones para la empresa TERMOGAS SRL acorde con las necesidades que hoy enfrenta dentro el desarrollo empresarial, como un instrumento de Control Interno a través de métodos y medidas implementadas en la entidad para facilitar las labores del personal que trabaja en las áreas de administración y contabilidad, salvaguardando los recursos de la empresa y dándole una herramienta a la gerencia para medir la eficiencia y eficacia en los distintos procesos y para ejercer Control de las actividades.

2.2 OBJETIVO ESPECIFICO

Se verá en forma real a través de un diagnóstico de cómo se encuentra en la actualidad la empresa, utilizando diversos mecanismos como: entrevistas, encuestas, el escrutinio de la documentación y archivos y otros elementos q ameriten.

Analizar y evaluar la información recopilada, referente a la manera como son desarrolladas las actividades en el área Financiera y Administrativa.

Elaborar un manual de funciones y procedimientos para el área administrativa y contable para el buen manejo de recursos financieros, y establecer responsabilidades y procedimiento específicos en cada cargo y ejercer un control de cada actividad.

2.3 JUSTIFICACIÓN

El Manual de Control Interno, es una instrumento de trabajo q contiene el conjunto de normas y tareas q desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente tomando en cuenta los respectivos procedimientos y actividades del ente económico, permitiendo el cumplimiento de los objetivos a través de la gestión administrativa y contable.

La empresa TERMOGAS SRL actualmente no cuenta con un Sistema de Control Interno, lo cual ha ocasionado errores en el sistema administrativo-contable; es por ello que es de vital importancia tener una guía que permita implementar los procedimientos a seguir en la gestión contable y administrativa logrando un resultado confiable y veraz de la información y de los procesos financieros- administrativos.

Se puede aseverar q la elaboración de dicho manual podrá servir de guía o de desarrollo para implementarlo en la empresa u otras entidades que así lo deseen, debido al tiempo corto en su ejecución se podrá en evaluación la elaboración e implementación del mismo.

Este trabajo se realizara principalmente en las áreas Administrativas y de operaciones Contables de la Empresa Termogas srl. De la ciudad de La Paz. Excluyendo a otras áreas.

2.4 ALCANCE

Este trabajo se realizara principalmente en las áreas Administrativas y de operaciones Contables de la Empresa y se tomará como referencia la información Financiera y Administrativa correspondiente al periodo comprendido entre Octubre de 2018 a Noviembre de 2018, dado este periodo por razones de tiempo en la elaboración de tal trabajo.

2.5. NIVEL DE INVESTIGACION

Se trabajó en el área administrativo contable sobre procedimientos y funciones desarrolladas en la entidad.

2.5.1. NIVEL DESCRIPTIVO

Esta investigación es de tipo analítica-descriptiva, porque analizando el ambiente podemos detallar los acontecimientos que se observan y se ejecutan a diario en la empresa, y la forma de cómo un Manual de Control Interno influye en cada uno de los procesos que se realizan tanto en la parte administrativa como contable, analizando su gestión y desarrollo, determinado los factores positivos y negativos de la actual entidad.

2.6. TECNICAS DE INVESTIGACION

La técnica que se empleo fue la observación científica que es un elemento importante en todo proceso de investigación a poyándose el investigador para obtener el mayor número de datos para su análisis.

Esta observación significa: observar un objetivo claro, definido y preciso saber lo que se desea observar y para que quiere hacerlo, teniendo un especial cuidado en la observación.

- Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
- Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)

- Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- Observar cuidadosa y críticamente
- Registrar los datos observados
- Analizar e interpretar los datos
- Elaborar conclusiones
- Elaborar el informe de observación

3. MARCO TEÓRICO

3.1. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Dentro el análisis que se realizó se puede observar que las áreas comprometidas con este trabajo carecen de normas y procedimientos dentro la contabilidad y la administración.

3.1.1. CONTABILIDAD

3.1.1.1 Concepto

Se puede definir como un sistema de información que permite describir y comprender la actividad económica de la empresa de manera resumida, para la toma de decisiones. Esta información contable debe ser elaborada de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (NIIF), que permiten su universalización y comprensión. Se puede sintetizar que el proceso fundamental de la contabilidad es proporcionar datos financieros que sirvan para medir la rentabilidad del negocio y la solvencia que tiene para cumplir sus compromisos.¹

Actividad de servicio que identifica, mide, clasifica, registra, interpreta, analiza, evalúa e informa las operaciones de un ente económico en forma clara, completa y fidedigna.²

3.1.1.2. Conceptos Básicos

3.1.1.2.1. Acreedor

Persona natural o jurídica q esta legitima mente facultada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída por dos partes en el desarrollo de las actividades empresariales.³

Persona o entidad que se le debe dinero.⁴

¹ Escoto, Roxana: "El Proceso contable", Editorial Universidad Estatal a Distancia, Pág. 3.

² Siniestra V., Gonzalo; Polanco I., Luis E., "Contabilidad Administrativa", Ediciones Ecoe; Pág. 30.

³ Mora Enguidanos, Araceli; "Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestióbn", EditorialEcobook, Pág. 13

⁴ Rodríguez V. Eduardo; "La Bancarrota del Consumidor", Pág. 207.

3.1.1.2.2. Activos

Son los bienes y derechos de su propiedad capaces de generar ingresos en el futuro.⁵

Son el conjunto de bienes y otros recursos controlados económicamente por la empresa con los que esta desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o acontecimientos pasados y pueden ser propiedad de la empresa o simplemente ser controlados por la misma. Además se requiere que tengan la capacidad de producir futuros ingresos.⁶

3.1.1.2.3. Cuentas por Cobrar

Se denomina cuentas por cobrar o créditos a cobrar al conjunto de derechos q posee una empresa sobre terceros personas naturales y/o jurídicas pendientes de cobro una determinada fecha.⁷

3.1.1.2.4 Cliente

Cliente (del Latín *cliens-entis*) es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor⁸⁻⁹ Kendall, 2007, pp. 3.

Desde el punto de vista contable, la cuenta de clientes recoge los derechos de cobro derivados de la venta de productos de la empresa, que se ocasiona debido al desajuste entre la venta y el cobro. Tienen la consideración de activos financieros y figuran normalmente en el activo corriente del balance¹⁰

3.1.1.2.5 Balance General

Se consideran reales todas aquellas cuentas que permanecen con balance durante la vida de la entidad, salvo en aquellos casos en que su balance sea igual a cero.¹¹

Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El balance general lo conforman tres elementos: el activo, el pasivo y el capital contable¹¹

5 Hernández Cabreja, Rubén, Pág. 33

6 Alcarria Jaime, José J.; “Contabilidad Financiera 1”. Pág. 23.

7 GONZALO J. TERAN GANDARILLAS Temas de Contabilidad Básica pg. 253 1996

8 Reizenstein, 2004, pp. 119.

9 Kendall, 2007, pp. 3.

10 Mora Enguídanos, Araceli. *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*

11 Hernández Cabreja, Rubén, Pág. 43

12 Avila Macedo, Juan José; “Introducción a la Contabilidad”; Editorial Umbral; 2007, Pág. 16.

3.1.1.2.6 Cobranzas

Es todo convenio entre el cedente y el banco remitente en virtud del cual este último asume la obligación de efectuar un cobro de un tercero (librado) y/o una aceptación de un tercero; entregar documentos contra pago y/o aceptación o entregar los documentos según otros términos y condiciones, pudiendo el banco remitente encargar a otro banco (banco cobrador o banco presentador) la tramitación de la cobranza o la presentación de los documentos y cobro.¹³

Se define como el proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores, con el fin de que se pague el valor económico correspondiente.¹⁴

3.1.1.2.7 Cobro

Es la entrada de dinero en las cuentas de tesorería de la empresa. Por ingreso hay que entender el derecho a cobrar que surge para la empresa por la enajenación de bienes o por la prestación de servicios, objeto del tráfico de la misma. El cobro es el fruto del derecho surgido por un ingreso.¹⁵

Entrada o flujo de dinero.¹⁶

3.1.1.2.8 Crédito

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.¹⁷

Se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con condición de devolverlo en el futuro.¹⁸

3.1.1.2.9 Crédito Comercial

Se entiende por crédito comercial o mercantil al valor que excede de los activos de un negocio que se da por su prestigio al público y principalmente entre sus clientes como puede ser su imagen.

13 Hernández, Martí Juan; “Las operaciones bancarias y parabancarias de mediación de pagos”; en espulgues mota; 2da edición; Editorial Tirant lo Blanch; Valencia, España; 1999; Pág. 516.

14 Escoto, Roxana; “El Proceso Contable”; Editorial Universidad Estatal a Distancia; Pág. 101.

15 Enrique de Miguel Fernández; Cerca Aparicio, José; “Las cuentas anuales definición lectura e interpretación”; Editorial Universidad Politécnica de Valencia; Pág. 134.

16 Javier Sanz, Carlos; “Diccionario, económico, contable, comercial y financiero”, Pág. 26

17 Brachfeld Montana, Pedro Joaquín; “Gestión del Crédito y Cobro”; Editorial Profiet; Pág. 20

18 Zúñiga Echeverría, Leonardo; “Crédito Cooperativo”; Pág. 19.

corporativa, localización geográfica, participación en el mercado, por su eficiencia u organización, etc¹⁹

Es un documento emitido por un banco (banco emisor), por cuenta de uno de sus clientes (ordenante) y a favor de un vendedor extranjero (beneficiario), mediante el cual dicho banco se compromete a pagar los efectos que le sean girados de conformidad con los términos y condiciones consignados en el propio documento.²⁰

3.1.1.2.10 Cuenta

Conjunto de registro de las operaciones de una rentabilidad. Concentración de movimientos deudores y acreedores para conocer su saldo final.

Lugar donde se le lleva a un cliente sus compras y pagos, sus ahorros en cuanto a sus depósitos, retiros y el saldo.²¹

Medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta.²²

3.1.1.2.11 Descuento

Es el contrato por el cual una parte entrega una suma de dinero a su cliente (descontado), a cambio de la entrega de un crédito no vencido, obligándose el cliente a la devolución de la cantidad entregada, para el caso de que el prestamista no pueda hacer efectivo el crédito referido.²³

3.1.1.2.12 Factura

La factura es un documento que extiende el vendedor al comprador como constancia de un acto de compraventa de productos o servicios.²⁴

19 Martínez Gutiérrez, Javier; “Análisis de las deducciones autorizadas para efectos de I.S.R. Pág. 187.

20 Ballesteros Román, Alfonso J.; “Comercio exterior; teoría y práctica”; Pág. 281.

21 Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez, Pág. 150-151.

22 Brito, 1999, Pág. 9.

23 Bado Cardozo, Virginia S., López Rodríguez, Carlos E.

24 Andino, María Elena; “Correspondencia y documentación comercial”; 2da Edición; Editorial guaymuras; Pág. 180.

3.1.1.2.13 Norma

Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con la característica de ser rígido en su aplicación²⁵.

3.1.1.2.14 Nota de Entrega

Nota que acompaña al producto y que se entrega al comprador al mismo tiempo que la compra, y en el que se detallan en una lista los productos que se entregan, las referencias y, normalmente, los precios.²⁶

Documento que firma el receptor de una mercancía a la entrega de esta y que sirve de documento justificativo para la posterior factura.²⁷

3.1.1.2.15 Política

Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de sectores económicos prioritarios y estratégicos, a través del uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo.²⁸

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas de la empresa.²⁹

3.1.1.2.16 Transacción

La transacción es un contrato por el cual las partes, mediante recíprocas concesiones, terminan un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.³⁰

25 Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 433

26 Gutiérrez González, Pedro Pablo; Pedreira Sánchez, David; Velo Miranda; Miriam; “Diccionario de Publicidad”, Pág. 219

27 León, Mario; “El diccionario del tren”, Pág. 338.

28 Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 335.

29 Haime Levy, Luis; “Planeación financiera en la empresa moderna”; Editorial ISEF; Pág. 212.

30 Operación por la que se traspaasa sobre algo. Rosenberg, 1996, Pág. 420.

3.1.1.2.16 Ventas

Es un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.³¹

Ricardo Romero, autor del libro “Marketing”, define a la venta como “la cesión de una mercancía mediante un precio convenido, La venta puede ser: a) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, b) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y c) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas”.

3.1.1.2.17 Ventas a Crédito

Venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio.³²

El término ventas tiene múltiples definiciones, dependiendo del contexto en el que se maneje; según Philip Kotler, el concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea pero este no es el único concepto de validez para las ventas a crédito.³³

3.1.1.2.18 Tesorería

Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja³⁴

3.2 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados conocidos como (PCGA) son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio ya la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable³⁵.

31 El Diccionario de Marketing de Cultural S.A.

32 Rosenberg, 1996, Pág. 436.

33 Kotler, Philip; “Dirección de Mercadotecnia”; Octava Edición; Pág. 17-1834 <https://debitoor.es/glosario/definicion-tesoreria>

Para nuestro estudio o caso podemos señalar los siguientes Principios que se tomarán en cuenta en el trabajo.

3.2.1 Empresa en Marcha

Este principio implica la permanencia y proyección de la empresa en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el contrario deberá seguir operando de forma indefinida.

3.2.2 Valuación al Costo

Este principio establece que los activos de una empresa deben ser valuados al costo de adquisición o producción, como concepto básico de valuación; asimismo, las fluctuaciones de la moneda común denominador, no deben incidir en alteraciones al principio expresado, sino que se harán los ajustes necesarios a la expresión numeraria de los respectivos costos, por ejemplo ante un fenómeno inflacionario.

Es un concepto fundamental de la contabilidad, que dicta registrar los activos al precio que se pagó por adquirirlos.

3.2.3 Período

La empresa se ve obligada a medir el resultado de su gestión, cada cierto tiempo, ya sea por razones administrativas, legales, fiscales o financieras. Al tiempo que emplea para realizar esta medición se la llama período, el cual comprende de doce meses, y recibe el nombre de ejercicio.

El estudio referente a los estados financieros debe supeditarse a un período fiscal corto: esto nos dará una mejor visión de la empresa para una oportuna toma de decisiones en el futuro.

3.2.4 Objetividad

Los cambios en el activo, pasivo y en la expresión contable del patrimonio neto, se deben conocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar dicha medida en términos monetarios.

3.2.5 Uniformidad

Tanto los principios generales como las normas particulares (principios de valuación) que se utilizan para la formulación de los estados financieros deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Esto permitirá una mejor comparación de los estados financieros en los diversos períodos de una empresa en marcha. En caso de cualquier cambio relevante en la aplicación de los principios generales y normas particulares, que afecte la presentación de los estados financieros, se debe señalar por medio de una nota aclaratoria.

Si una empresa realiza cambios constantes en el método que utiliza en cada período corto, dificultará la interpretación y comparación de los estados financieros; así como también, mostrará variaciones notables en los resultados presentados.

3.2.6 Realización

Las operaciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se consideran por ella realizados:

- Cuando ha efectuado transacciones con otros entes económicos.
- Cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o de sus fuentes.
- Cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de ésta y cuyo efecto puede cuantificarse razonablemente en términos monetarios.

3.2.7 Devengado

Las variaciones patrimoniales que deben considerarse para establecer el resultado económico son las que competen a un ejercicio sin entrar a considerar si se ha cobrado o pagado.

Para asignar un ingreso a un período determinado, es necesario que el hecho sustancial que genera el resultado se haya producido dentro de ese período, que el ingreso resultante resulte medible con la mayor objetividad posible y que se haya ponderado prudentemente el riesgo inherente a la operación.

35 Colegio de Auditores de Bolivia, en su sesión Ordinaria No. CAUB 30/94 de fecha 16 de junio de 1994, de conformidad a las atribuciones contenidas en los Estatutos del Colegio.

Para atribuir costos a un ejercicio, se emplea el criterio del apareamiento entre gastos e ingresos, por lo que cuando un costo esté vinculado con un ingreso determinado, se debe imputar al período en que el ingreso es reconocido; cuando no se pueda precisar lo anterior, se deberá procurar vincularlo con algún período a efectos de su cómputo; para el resto de los casos se utiliza el criterio de imputar el costo al momento en que es conocido.

Este criterio es uno de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados a nivel internacional. Reconocer las operaciones bajo este criterio implica que la operación se debe registrar en el momento en que ocurre el hecho económico que la genera, con independencia de si fue contratado, facturado, pagado o cobrado, o de su formalización mediante un contrato, factura o cualquier otro documento.

3.2.8 Exposición

Los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

3.3 SISTEMA CONTABLE

Un sistema contable consiste en el conjunto de métodos, procedimientos y recursos materiales y humanos que una entidad utiliza para llevar a cabo el registro de sus actividades económicas y para poder elaborar información, detallada o sintetizada, de manera que sea útil a aquellos que tienen que tomar decisiones.³⁶

3.4 AUDITORÍA

Para comprender lo que significa la auditoría i

La auditoría, etimológicamente viene del verbo latino audire, que significa 'oír', que a su vez tiene su origen en los primeros auditores que ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación, principalmente mirando. Sin embargo, también se dice que viene del verbo en inglés to audit, que significa 'revisar' o 'intervenir'.³⁷

³⁶ Alcarria Jaime, José J.; "Contabilidad Financiera I", Pág. 9.

³⁷ (<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>)

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, la auditoría ha continuado creciendo; no obstante son muchos los que todavía la califican que solo observa la veracidad y exactitud de los registros. En forma sencilla y clara, escribe HOLMES³⁸ lo siguiente:

"... la Auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos..."

El profesor de la universidad de Harvard expresa:

"... es el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen..."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoría es un examen que verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad del resultado.

La Auditoría se refiere a un examen que se realiza a la entidad, encontrando muchas veces problemas, el cual se encarga de dar solución a ellos, buscando alternativas para que la entidad alcance sus objetivos con eficiencia y eficacia

3.5 CONTROL INTERNO

3.5.1 Definición de control interno. Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

3.5.2 Importancia del control interno. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

38 HOLMES, A. Auditorías Principios y Procedimientos. Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica - México; 1994. Pág. 9.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los clientes de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.³

3.5.3 Objetivos del control interno

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

3.5.4 Componentes del control interno. Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- ✓ Ambiente de control interno
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Actividades de control gerencial
- ✓ Sistemas de información contable
- ✓ Monitoreo de actividades

3.5.4.1 Ambiente del control interno: Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- ✓ Integridad y valores éticos;
- ✓ Autoridad y responsabilidad;
- ✓ Estructura organizacional;
- ✓ Políticas de personal;
- ✓ Clima de confianza en el trabajo;
- ✓ Responsabilidad.

3.5.4.2. Evaluación del riesgo: El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

- ✓ Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:
- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- ✓ Identificación de los riesgos internos y externos;
- ✓ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- ✓ Evaluación del medio ambiente interno y externo.
- ✓

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo.

Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- ✓ Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- ✓ Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- ✓ Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

3.5.4.3 Identificación de los riesgos internos y externos: Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

3.5.4.4 Actividades del control Interno: Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las Actividades de Control pueden dividirse en tres categorías:

- ✓ Controles de operación
- ✓ Controles de información financiera
- ✓ Controles de cumplimiento

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- ✓ Políticas para el logro de objetivos
- ✓ Coordinación entre las dependencias de la entidad
- ✓ Diseño de las actividades de control.

3.5.4.5 Sistema de información contable: Está constituido por los métodos y procedimientos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisión adecuada que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- ✓ Identificación de información suficiente.
- ✓ Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- ✓ Re – evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

3.5.4.6 Monitoreo de actividades: Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del Control Interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- ✓ Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- ✓ De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- ✓ Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- ✓ Monitoreo del rendimiento;
- ✓ Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
- ✓ Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- ✓ Evaluación de la calidad del control interno.

3.6 ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

3.6.1 De autocontrol:

Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

3.6.2. De autorregulación:

Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

3.6.3. De autogestión:

Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

3.7 CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables:

3.7.1 El control interno administrativo: No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. Ejemplo: Control Interno Administrativo: Cotización de compras, el más barato y mejor calidad.

Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

3.7.2 El control interno contable

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.

- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la Preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos, teniendo acceso a estos solo con autorización previa.
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

4. MARCO PRÁCTICO

4.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA TERMOGAS SRL

4.1.2 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 2002 se crea la empresa Termogas srl, la cual busca ofrecer servicios de ingeniería en materia térmica, dando paso a la idea de dedicarse al área de gas que permitió visualizar nuevos horizontes para la futura empresa. Con una buena aceptación en el campo empresarial debido a los trabajos realizados es como la empresa fue desarrollándose a cargo del gerente general, el ingeniero José Luis de D Grandchant Argandoña.

4.1.3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

CONSTITUCION: La sociedad denominada TERMOGAS SRL, fue constituida según escritura pública No.HD 75 otorgada en la Notaría 4a. de la ciudad de La Paz, inscrita en la Cámara de Comercio de la misma ciudad el 28 de agosto del 2002 bajo el número 01191271.

- RAZON SOCIAL: TERMOGAS SRL
- OBJETO SOCIAL: Según lo descrito en la Cámara de Comercio la compañía tiene por objeto la instalación de calefacción y aire acondicionado, termo mecánica y gases de todo tipo por cuenta propia, ajena o asociada.
- DURACION: El término de duración contemplado en los documentos de FUNDEMPRESA, es hasta el 31 de Mayo de 2.019
- REPRESENTANTE LEGAL: Jose Luis Dgrandchant.
- NOMBRE: TERMOGAS SRL
- DIRECCION: CALLE 10 N° 1335 EDIF GERMANIA Calacoto
- MATRICULA No.: 09-1191271
- ACTIVIDAD COMERCIAL: SUMINISTRO DE GAS Y DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLE GASEOSO.

4.1.4 MISIÓN

Aprovechar la tecnología y oportunidad de mercado para satisfacer en forma creativa y competitiva, las necesidades de nuestros clientes, en relación a las instalaciones de Climatización, Gas Natural y GLP, aplicando procedimientos técnicos e innovando, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

La empresa cumple con diferentes funciones específicas, las cuales se mencionan a continuación:

- Prestar asesoría en el diseño, instalación y mantenimiento de las redes de gas natural, calefacción y aire acondicionado así como también proyectar los planes de nuevas instalaciones y/o expansión para garantizar el buen crecimiento y funcionamiento de dichas redes.
- Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones, de manera que se resuelvan eficientemente los problemas operativos y de emergencia.
- Realizar la aprobación del Proyecto en Y.P.F.B. para ser autorizados a conectar la instalación a la interconexión a la red principal de cualquier dependencia interna que tenga el proyecto.
- Producir la documentación necesaria para ser presentada a Y.P.F.B. siguiendo las normas que establece esta institución, así como también asesorar en la presentación de estos documentos.
- Realizar la instalación de los diferentes proyectos, de acuerdo a los contratos firmados con las personas o empresas que adquieren los servicios.

4.1.5 VISIÓN

TERMOGAS SRL mantendrá su prestigio como empresa en instalaciones de gas natural, y GLP, a nivel industrial y otros servicios, que llegaran a satisfacer las expectativas de nuestros clientes en los siguientes años.

4.2 EVALUACION DE LA INFORMACION DE LAS ACTIVIDADES EN EL AREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

El diagnóstico de la situación actual de la empresa, se efectuó a través de una evaluación, utilizando métodos tales como la entrevista, las encuestas y la observación directa por un tiempo limitado.

Los resultados obtenidos en la muestra de las encuestas realizadas al personal de las distintas áreas que conforman el sistema Administrativo y Financiero, en cada una de las dimensiones se describen en “ANEXOS”.

Antes de proceder con las entrevistas se tuvo en cuenta:

- Perfil del cargo para orientar la entrevista
- Conocimiento de las responsabilidades de los cargos entrevistados para verificar si sus respuestas son prueba real en cuanto a sus funciones y no que otras personas sean las realicen los trabajos. (Ver respuestas en “ANEXOS”).

Como resultado de esta evaluación se llegó a la conclusión que la empresa en la actualidad no cuenta con un manual de funciones y procedimientos para ninguno de los cargos y actividades que hacen parte de las áreas financieras y administrativas.

Dentro de los cargos encontradas están las del Contador, Auxiliar Administrativa, Auxiliar de Compras y el Gerente General; de igual manera dentro de las actividades que se desempeñan están: causación y registro de Facturas de Compras, Elaboración de Facturas a por servicios de consultoría y ejecución de trabajos relacionados al área, elaboración egresos e ingresos, registro de Caja Menor, elaboración y registro de planillas entre otras.

Este análisis es el resultado de la observación directa y consolidación de la información encontrada y de los datos recopilados en las entrevistas y cuestionarios de control interno aplicados al personal de cada área.

La tesorería de una empresa es el área en cargada de gestionar, organizar y controlar las operaciones que tienen que ver con el flujo de caja o con el flujo monetario.

Por tanto, el concepto de tesorería se entiende como el conjunto de actividades relacionadas con la contabilidad de la empresa en las que se tienen en cuenta los registros bancarios o de caja. Así, la tesorería revela directamente los pagos y los cobros de una empresa.

Eso sí, hay una diferencia entre tesorería y contabilidad, ya que ambos conceptos están vinculados pero no son lo mismo. La tesorería siempre se encargará de gestionar los cobros y los pagos al mismo tiempo que tomará las medidas pertinentes para que no se produzcan incumplimientos en dichos pagos y cobros para que siempre haya dinero. Por su parte, la contabilidad será la encargada de registrar los movimientos de entradas y salidas.

4.3 TESORERÍA:

Las funciones desarrolladas en tesorería están estrechamente asociadas al manejo y control de fondos en cuentas bancarias y manejo de dinero en efectivo.

En cuanto a los desembolsos ya sea en efectivo o cheque con previa autorización por parte de la Gerencia; “por normas de Control Interno se establecen y hacen especial énfasis en que los funcionarios encargados de valores no preparen asientos para los libros generales de contabilidad, ya que esta situación constituye un riesgo para el área financiera, cuando los registros contables puedan ser modificados por el tesorero, quien también realiza los comprobantes para desembolso o recibo de valores; al igual que los desembolsos deben ser mediante cheques”.

Se encontró que la Asistente Administrativa (Secretaria), responsable de la emisión de las facturas por concepto de venta de equipos de calefacción o generadores de agua caliente o por anticipos en trabajos realizados y la recepción de facturas de compras de los distintos proveedores para proyectos en ejecución, así mismo es responsable de las actividades de tesorería, y esto puede presentar manejos inadecuados dado que la revisión de estos procedimientos se dan posteriormente al pago por medio de los registros contables del Contador; que hace parte del proceso de control.

De acuerdo a la información obtenida en la encuesta y entrevista aplicada al funcionario encargado de la función de tesorería (Auxiliar Administrativa), se evidencia la necesidad de establecer procedimientos que describan y controlen las siguientes funciones:

- Pago de facturas de contado.
- Desembolsos de anticipos para gastos operativos.
- Desembolsos de anticipos para gastos administrativos.
- Elaboración de recibos de caja y consignaciones recibidas.
- Instrucciones para autorización de firmas y aprobaciones bancarias.

Teniendo en cuenta la forma como se están desarrollando en la actualidad las actividades relacionadas anteriormente, es importante establecer un mayor número de controles, que permitan disminuir el margen de error y en consecuencia den como resultado un manejo de fondos efectivo y confiable.

De manera general también se recomienda que para todos los desembolsos realizados, una vez el valor a transferir sea registrado, como control de la transacción, sea verificado el comprobante por un funcionario diferente, para revisar que el valor y la forma de pago estén correctos. Así también

se sugiere tener presente q las compras de material tengan su respaldo con los comprobantes de egreso.

- Pago de facturas de contado: En la actualidad se evidenció que se está tomando como pago de facturas de contado valores cuyo soporte es la orden de compra o la cotización, esto es incorrecto ya que estos valores deben ser registrados, aclarando en leyenda como anticipos y no como gastos inmediatamente, además estos mismos debe ser relacionadas en forma detallada para que la Gerencia al momento de las autorizaciones de pagos a terceros tenga un historial de anticipos que puede contrarrestar el riesgo por pagos dobles a proveedores. Incumpliendo así las normas que describen los documentos soportes idóneos para el registro de movimientos contable.
- Desembolsos de préstamos y anticipos a empleados: La empresa no tiene políticas para préstamos a empleados, cuando un empleado solicita un préstamo o anticipo de quincena, dado que no se entrega una carta relacionando el valor y la forma de descuento del valor, sin embargo sería conveniente que la empresa contara con un formato de solicitud de préstamos y anticipos, con el fin de unificar el soporte y siempre la solicitud cuente con la información requerida.

4.4 FACTURACIÓN

En el área de facturación se puede decir que desde el punto de vista operativo culmina el proceso del servicio prestado al cliente. Por medio de las cuentas finales recibidas y de los cobros realizados, el cliente o empresa q requiera del servicio puede percibir el ambiente financiero presente en la empresa y saber si su administración es confiable y organizado, es por eso que es de vital importancia contrarrestar al máximo los errores e inconsistencias presentes en la facturación y en los respectivos cobros que se desprenden de ésta.

De acuerdo a la información dada por el funcionario encargado de las funciones de facturación (Auxiliar Administrativas), es necesario establecer procedimientos que describan y controlen las siguientes actividades.

- Elaboración de la cuenta final de gastos reembolsables enviadas a clientes.
- Recuperación y provisión de cuentas por cobrar a empresas o clientes.
- Respuesta a requerimientos de solicitudes de pago y elaboración de notas crédito

En el área de facturación y cartera se han realizado notables cambios en los últimos períodos lo que ha significado mejoras en el proceso, sin embargo aún se sigue presentando errores por lo que se hace necesario implementar nuevos controles.

- a) **Elaboración de estados de cuenta de los proyectos terminados:** una necesidad que viene a tratarse por dejar inconclusa ciertas obras por la falta de material o mala planificación en el uso de recursos humanos es necesario establecer un control para que estos trabajos no se queden sin cobrar.

- b) **Recuperación y provisión de cuentas por cobrar a clientes:** En la actualidad el sistema para cobro y recuperación de cartera es poco aceptable, ya que no se cuenta con una cartera por cliente o empresa, ni tampoco sistematizada, según lo informado por la persona encargada, la cartera se encuentra registrada en su totalidad en Excel, lo que representa un riesgo evidente al tener registros susceptibles a error y no siempre actualizados, eso sumado a que no existe un cronograma o período de cobro establecido, ni registros de gestión con el fin hacer seguimiento a los mismos, hacen que la cartera presenta varias falencias.

- c) **Respuesta a requerimientos de pedidos de material y elaboración de notas crédito:** Se debe tener en cuenta que recibir requerimientos con frecuencia por razones repetitivas, constituye un indicador negativo ya que puede significar la reincidencia de un error, he aquí donde radica la importancia de tener registros de los requerimientos de material realizados por personal técnico y contratistas y su respectiva respuesta. También es importante que al momento de realizar notas crédito se cuente con un soporte del valor a descontar que esté debidamente autorizado por el personal responsable, las normas de control interno establecen que las notas créditos no deben ser autorizadas por personal de facturación o tesorería por lo que se hace necesario que las apruebe la gerencia.

4.5 CONTABILIDAD

Cuentas por Pagar: Es indispensable establecer lo significativas que pueden resultar las relaciones con los proveedores, pues en la actualidad no se tiene un listado de proveedores con los cuales la empresa se identifique en cuanto a calidad, economía y respaldo de los productos requeridos.

De acuerdo a la información dada por el funcionario encargado de esta área, es necesario establecer procedimientos que describan y controlen las siguientes actividades:

- a) Control de anticipos.
- b) Coordinación entre la contabilización de facturas y sus posteriores pagos

Los errores e inconsistencias que se han presentado en el proceso para registro de las cuentas por pagar han sido mínimos, sin embargo es importante que durante el desarrollo de las actividades se tenga en cuenta el principio de mejoramiento continuo y se implementen controles que optimicen los resultados obtenidos en las labores llevadas a cabo.

4.5.1 Contabilización de Facturas:

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a la persona encargado de contabilizar las cuentas por pagar (Contador), esta muchas veces procede a registrar cuando la persona encargado de tramitar su respectivo pago (Auxiliar Administrativa), ha hecho un desembolso. Ambos coincidieron en la necesidad de ejercer un mayor control sobre los anticipos otorgados a los proveedores de gastos administrativos, por lo cual se consideró crear un formato que se adjunte a la factura de compra; indicando así que sea cruzadas con su respectivo anticipo, este formato debe ser diligenciado por el tramitador del pago y en él debe relacionar el nombre del proveedor, el valor anticipado y el concepto del mismo, y adjuntarlo a la factura sellada con anticipo, para que se tenga en cuenta al momento de su contabilización, que posteriormente serán incluidas en la programación de pago, de acuerdo a su vencimiento. En caso de tener anticipo la secretaria debe proceder con el trámite de pago sin ningún problema pues el saldo de la factura lo debe indicar la contabilización cuando el Contador haya legalizado el cruce de la misma en caso necesario.

4.5.2 Contabilizaciones Varias

Es de vital importancia para toda organización mantener actualizados y correctamente elaborados sus registros contables, con el fin de contar con información oportuna, confiable y razonable, por tal motivo es indispensable contar con las herramientas y controles requeridos para que el procesamiento de las transacciones de la empresa sean realizadas de la manera adecuada. La mejor herramienta en la que podemos simplificar todo nuestro trabajo es contar con un buen

Software. Sin embargo se evidenció una debilidad en aquellas contabilizaciones que tienen en cuenta bases para descuento de retención en la fuente a proveedores, o personal eventual como contratistas, haciendo necesario asumir estos valores pues sus pagos se realizan sin ninguna revisión por parte de personas con conocimiento contable. De igual manera tampoco se tiene un manejo de fondos veraz, pues no se cuenta con una banca virtual para verificar posibles consignaciones de clientes. Estos y otros puntos son importantes en la elaboración de los estados financieros. En las contabilizaciones por concepto de depreciaciones, amortizaciones y provisiones, se evidenció que estos son elaborados manualmente y que no existe control alguno para verificar que su elaboración se haga correctamente, lo ideal sería que estas contabilizaciones se hagan de manera sistematizada.

4.6 RECURSOS HUMANOS Y NOMINAS

En la actualidad las actividades relacionadas con la elaboración de planillas salariales de los empleados, son desarrolladas por el Asistente de Gerencia, lo cual representa un riesgo, ya que este funcionario no maneja la información requerida acerca de las novedades presentadas con los trabajadores, además sus funciones en facturación no guardan ninguna estrecha relación con la nómina lo que podría generar errores y retrasos en alguna de las dos funciones, por lo anterior se propone que la elaboración de la nómina sea llevada a cabo por una persona con conocimientos de nómina y manejo de personal.

El rol del departamento de recurso humano es entender las necesidades de los trabajadores tanto técnicos, ayudantes y contratistas para hacer una contribución relevante y tangible a la empresa que responda a sus problemas, retos y oportunidades específicas.

4.7 MANUAL ÁREA ADMINISTRATIVA

4.7.1 GENERALIDADES

Este manual de funciones ha sido elaborado, con el fin de desarrollar la Misión, la Visión y los objetivos que constituyen el objeto social de la EMPRESA TERMOGAS SRL. descritos anteriormente, a partir de un enfoque sistémico, dinámico y participativo, desde el cual se pretende, dentro de la independencia relativa que deben tener sus distintas dependencias, por razón de sus funciones, la concurrencia de razones, voluntades y esfuerzo común, para garantizar, en lo posible, el cumplimiento de aquéllos.

Cabe anotar que las distintas funciones comúnmente reconocidas en cualquier organización y por lo cual el personal administrativo se extiende para cada una estas mismas; en la empresa objeto de estudio particularmente se ve distribuida en tan solo cuatro empleados básicamente como lo son: la gerente, la auxiliar administrativa, el contador y la auxiliar de compras. No así al personal que cumple con la elaboración de proyectos, supervisión y la ejecución de los trabajos tampoco están comprendidos el personal contratista o eventual.

Los objetivos que se quieren alcanzar en la elaboración de este manual serán los siguientes:

- Racionalizar las funciones y distribuirlos entre el personal disponible.
- Optimizar la ejecución del trabajo.
- Evitar la duplicidad de instrucciones y de funciones.
- Resaltar las responsabilidades de cada trabajador.
- Delimitar las funciones correspondientes a cada cargo.
- Integrar y orientar a los nuevos trabajadores
- Pagos y cobros sin demora
- Resaltar las responsabilidades de cada trabajador.
- Informar a los trabajadores sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de la jerarquía de la Copropiedad.
- Generar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

4.8 DE LOS CARGOS Y DE LAS FUNCIONES

4.8.1 Cargo: Gerente General

Dependencia: Gerencia de la empresa

Jefe Inmediato: Socio a la que se informa de toda operación y decisión que se haga

Supervisa a: Asistente, Auxiliar de compras y Contador.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por su asistente.

Funciones: Las funciones del Gerente general se agrupan en 4 grandes responsabilidades:

- Ejercer la representación legal de la empresa, de conformidad con la ley y los estatutos.
- Presentar al socio y personal el proyecto de reglamento interno.

- Ordenar el gasto y pagos de la empresa, así como también celebrar los contratos requeridos para todo trabajo en función a la naturaleza de la empresa.
- Tomar decisiones con relación a los proyectos en ejecución y la ejecución de consultoría.

El Gerente General de la Empresa TERMOGAS SRL, como se indicó anteriormente, actúa como representante legal, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados en la minuta.

Es responsable de todos los trabajos, proyectos y por el personal técnico designado para realizar las diferentes obras y por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional.

Junto con su equipo de trabajo planea, dirige y controla las actividades de la empresa sin desmeritar su autoridad funcional sobre el resto de cargos, administrativos y operacionales de la organización.

Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir, da manejo a cada área funcional, pues debe tener conocimientos del área técnica y de aplicación de los servicios que presta la empresa.

Es la imagen de la empresa en las diferentes organizaciones donde tenga que representar, provee de contactos y relaciones empresariales a la organización con el objetivo de establecer negocios a largo mediano y corto plazo tanto a nivel nacional como local. Su objetivo principal es el de crear un valor agregado en base a los servicios que ofrecemos, maximizando el valor de la empresa.

Entre sus principales directrices a ejecutar y así lograr su principal función encaminadas a lograr los objetivos tenemos:

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar metas propuestas.
- A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.

- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución.
- Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño en las labores que presta la empresa.
- Proyectar, obtener y utilizar fondos para financiar las operaciones de la organización y maximizar el valor de la misma.
- Mantiene contacto continuo con las empresas constructoras y proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- Se encarga de la contratación y despido de personal.
- Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- Cualquier inversión financiera, créditos a empresas, etc. deben contar con su aprobación.

4.8.2. Cargo: Asistente Administrativa

Dependencia: Tesorería, Recepción y Recursos Humanos.

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a: No tiene personas a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General y las personas que se designen para tareas administrativas específicas. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Funciones: La asistente administrativa financiera tiene varias áreas de trabajo a su cargo, en primer lugar se ocupa del proceso administrativo y financiero (tesorería) de la empresa. El orden de sus responsabilidades se podrían sugerir de la siguiente manera:

- Análisis de los aspectos presupuestales.
- Custodia y elaboración de Comprobantes de Egreso.
- Elaboración de Recibos de caja.

- Manejo de la caja menor.
- Manejo del archivo administrativo y contable.
- Coordinar la programación de pago a proveedores mediante un análisis de vencimiento y valores de pago para su posterior aprobación de la gerencia.
- Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, elaboración de nómina, préstamos a empleados, descuentos, vacaciones, etc.
- Control de llamadas y recepción en general.
- Elaboración de la facturación que se realiza por las ventas de calefones y equipos.
- Seguimiento de cobro de los trabajos en ejecución por proyectos terminados.
- Es el responsable de atender a los clientes cuando requieran servicio técnico, asignándole un técnico de confianza para resolver el problema que se presente siempre y cuando estén dentro la garantía.
- Elaboración de memos y cartas
- Coordinación de actividades, reuniones de trabajo del gerente de la empresa.
- Cabe aclarar que la asistente administrativa financiera deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

4.8.3. Cargo: Contador Público

Dependencia: Contabilidad

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a: Asistente administrativa, Auxiliar de compras.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la o las personas que se designe como responsable de prestar este servicio.

Funciones:

- Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la proyección económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes con un alto grado de probabilidad y certeza.
- Análisis de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar los ingresos esperados, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general (activos).
- Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.
- Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.

- Elaboración de reportes financieros, de ingresos y egresos vs. lo presupuestado; elaborado para la Gerencia General.
- Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con la DIAN. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para petición y uso de la gerencia.
- Supervisión de la facturación de cuotas administrativas hechas por la asistente administrativa bajo lo establecido en los manuales de procedimiento.
- Conciliaciones bancarias.
- Realizar copia de seguridad de la contabilidad.

4.8.4. Cargo: Auxiliar de Compras

Dependencia: Compras

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a: Asistente administrativa, mensajero.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General y las personas que se designen para tareas administrativas específicas. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Funciones:

Las Funciones del Auxiliar de Compras son:

- Manejo del inventario. Optimizar los niveles de inventario, tratando de mantener los días de inventario lo más bajo posibles.
- Control completo de almacenes, monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes. Monitoreo y autorización de las compras necesarias por proyectos ejecutados.
- Manejo de la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y auditores.
- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.

4.9 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.9.1 OBJETIVO DEL MANUAL

Que el personal designado tenga el conocimiento de una línea de autoridad dentro la organización, tener clara las responsabilidades y funciones de cada área a través de un buen canal de información de los procedimientos y mecanismos empleados en la realización de las operaciones y registro contable de la informaron en las diferentes áreas administrativas de la empresa TERMOGAS SRL.

Ya que no se contaba con un manual aplicativo, la mejor guía fue la experiencia y colaboración de las personas conocedoras de sus competencias.

4.9.2 CONCEPTO DE LA GUÍA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un instrumentos administrativo en el cual se describen en forma sistemática los procedimientos emitidos en cada una de las dependencias, relativas a las actividades y trámites administrativos necesarios para el desarrollo de funciones en los cuales se detalla y delimita la responsabilidad de cada funcionario en la ejecución de dichas actividades, dentro de las posibilidades establecidas.

El manual de procedimientos es "un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa".³⁹

Un procedimiento administrativo puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de actividades concatenadas entre si, necesarias para la realización de trabajos de carácter repetitivo.

39 Gómez, G. (2001). Auditoría de Control Interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>

4.9.3 UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN

Su elaboración, y actualización son responsabilidad de la Gerencia General como coordinadora y concedora de todos los procesos administrativos de la empresa.

Cada dependencia será responsable de la aplicación de su respectivo Manual de Procedimiento para lo cual la Gerencia General se encargará de proporcionar apoyo y asesoría. Es indispensable respetar y guardar congruencia con las áreas que intervienen en cada procedimiento.

4.9.4 NORMAS DE SU REDACCIÓN

De la descripción de los procedimientos administrativos: La descripción es el punto central de los procedimientos. A fin de que estos mantengan una estructura de redacción homogénea, en este apartado se describieron las normas que deben observar las dependencias para así guiarse.

Los procedimientos aquí redactados, los que también se incluirán formatos a seguir. Tendrán un estilo propio de la persona encargada de su elaboración.

- a) La descripción de procedimientos se redactó de acuerdo a las siguientes normas:
 - b) Se usaron números arábigos para enumerar las actividades que deben ser continuos.
 - c) Se utilizó para el texto letra tipo Arial y tamaño número 11. El contenido de la redacción varió de acuerdo al anexo.
 - d) La redacción se hizo tipo libreto, es decir, en el orden en que cada unidad administrativa fue apareciendo se fue describiendo las actividades a seguir en el procedimiento. Por tal motivo la redacción debe seguir un orden secuencial.
 - e) Numeración y responsable de las actividades en el procedimiento.
-
- En la columna “RESPONSABLE”, se anotó el nombre del puesto de la unidad administrativa que ejecuta la actividad, a la misma altura en la columna “No. De actividad” se anotó el numero arábigo consecutivo correspondiente a la actividad descrita, ambos datos a la altura del renglón donde se inició la descripción de la actividad respectiva.
 - Si las actividades subsecuentes fueron realizadas por el responsable ya citado, no es necesario volver a nombrarlo.

- Al hacer cambio de hoja se anotó en la columna del “RESPONSABLE”, el nombre del puesto correspondiente.

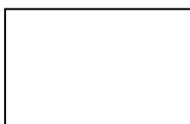
4.9.5 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Con el objeto de facilitar la comprensión del procedimiento, los diagramas de flujo representan la manera de visualizar el desarrollo de las actividades, para un determinado procedimiento; así como de los sujetos responsables de su ejecución.

Aspectos a considerar en el diagrama de flujo de cada procedimiento:

- En la parte superior de la hoja del diagrama estará anotado el título del procedimiento que se trate.
- Las actividades tienen el mismo número señalado en la descripción del procedimiento en la parte superior derecha del cuadro de la actividad, a excepción del símbolo de decisiones el cual no se enumera.
- Cuando un documento consta de varias copias este se diagrama numerándose de acuerdo a la cantidad de copias utilizadas indicando el destinatario de estas.
- Con la finalidad de que no queden sueltos los documentos o se pierdan en su seguimiento, se indican el destino de estas mediante líneas de unión.
- Cuando varios documentos se pasan al archivo o su destino sea uno solo, se podrá utilizar una llave para agruparlo que indicara el destino.

4.9.1.1 Símbolos Básicos Para su Elaboración



Este símbolo representa la operación a la actividad que se lleva a cabo en un procedimiento describiéndola dentro del símbolo en forma breve.



El símbolo “DOCUMENTO”, representa cualquier tipo de documento que entra, se utiliza, se envía se recibe, se salga del procedimiento. El nombre del documento debe escribirse dentro del símbolo.

Si el documento se elabora en original y copias se anota la letra O en el documento original y el número de copias que contenga se anotan dentro del símbolo.

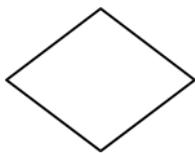
Cuando las copias son distribuidas a diferentes lugares se representan marcadas en cada una de ellas el número que corresponde señalando además su destino, con la finalidad de que no queden sueltos los documentos.



El símbolo "TERMINAL" indica el inicio o la terminación del flujo. Puede ser acción o lugar. Dentro del símbolo se escribe la palabra "inicio" o "final".



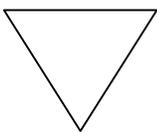
"Dirección de Flujo" o "Línea de Unión", conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



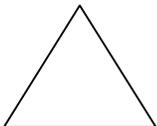
El símbolo "DECISION" o "ALTERNATIVA" indica el punto dentro del flujo en que son posibles varias alternativas derivadas de una decisión, decir, en una situación en la que existen opciones.

La opción de la situación se describe dentro del símbolo de manera resumida en forma interrogativa.

La respuesta o la pregunta planteadas será generalmente "SI" o "NO" y se escribe sobre la línea de flujo, que señalan los diferentes caminos.



Este símbolo representa un archivo común y corriente de oficina, Donde se guarda un documento de forma permanente.



Símbolo de archivo que representa el almacenamiento de documentos de manera temporal.

Símbolo "COMUNICACIÓN" representa la transmisión de Información por cualquier medio (teléfono, email, etc.)

4.9.6.FORMATOS UTILIZADOS

Toda oficina o área administrativa, requiere de un control interno que le permita registrar la información obtenida por la realización de sus actividades, formas que permiten el manejo de y control de la misma.

Una forma no es más que una hoja que tiene impresa información estática con espacios en blanco para asentar información variable.

4.9.7 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Cada procedimiento a estudiar en el presente Manual contendrá los siguientes parámetros:

4.9.7.1 Objetivo del Procedimiento:

Todo procedimiento tiene su objetivo en el cual se aplica el manual de forma clara y precisa a fin de que el personal de la dependencia conozca las acciones necesarias, para que se desarrolle dicho procedimiento.

4.9.7.2 Descripción del Procedimiento:

Es el punto central del Manual Procedimientos, en este apartado deben presentarse en forma secuencial cada una de las operaciones que deben realizarse dentro de un procedimiento, al explicar en qué consisten y señalar la unidad administrativa o puesto responsable de su ejecución, el texto debe ser claro y de manera narrativa, explicando paso a paso lo que se realiza, cuando, como, con que, donde y en qué tiempo se llevan a cabo.

4.9.7.3 Diagrama del Procedimiento:

Representación visual del desarrollo del procedimiento

4.9.7.4 Formatos y Anexos:

Documentación anexa relacionada con el procedimiento en mención.

4.10. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.10.1. Procedimiento No.1

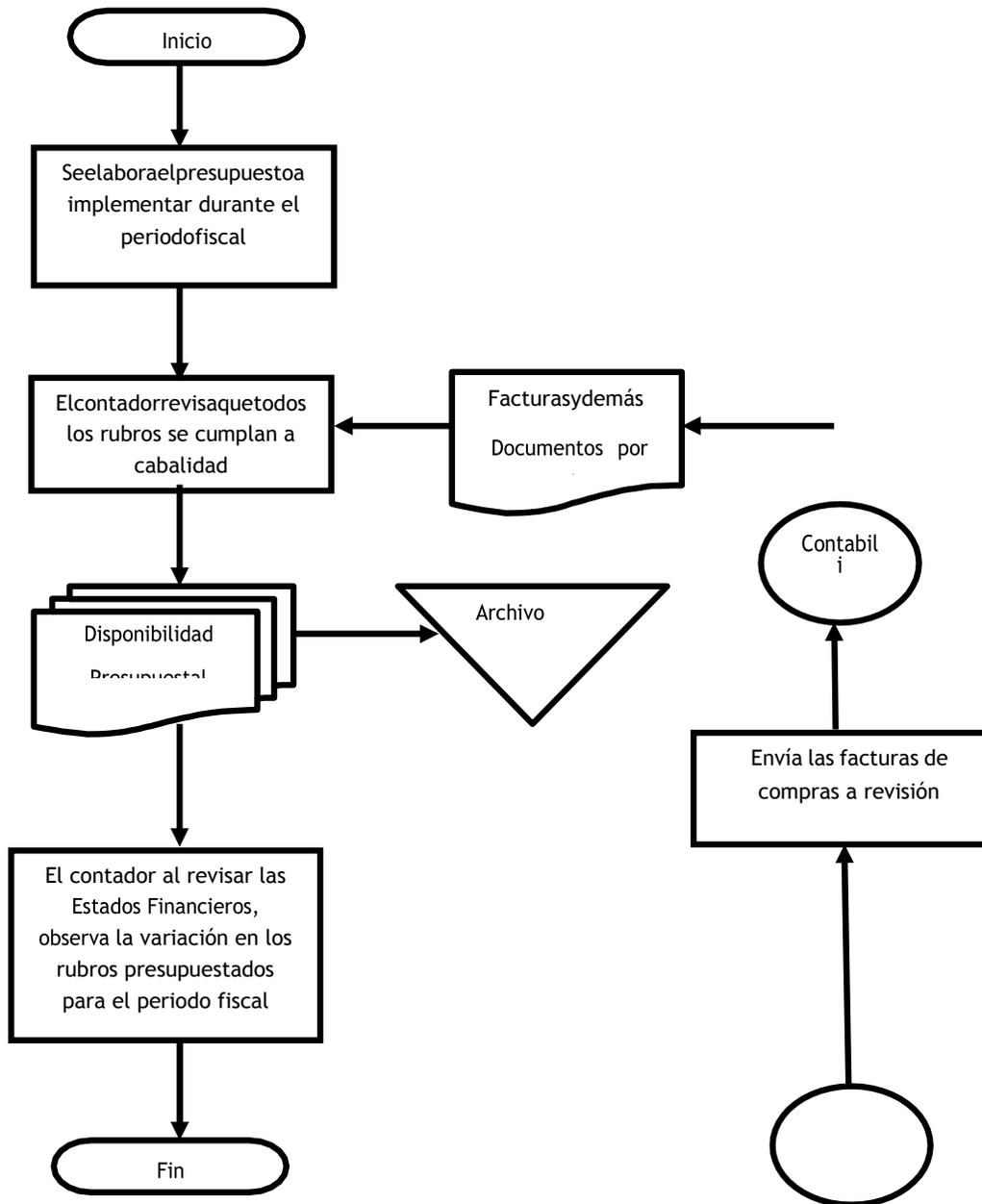
PRESUPUESTO

Objetivo: Establecer la correspondencia y coherencia operativa entre cada uno de los registros de los rubros presupuestales y de tesorería (ingresos y gastos aprobados) a ejecutarse durante la vigencia fiscal y los correspondientes códigos establecidos para cada una de las denominaciones de cuentas.

Descripción del Procedimiento: En este procedimiento básicamente el contador prepara el presupuesto del año indicando periódicamente los ingresos totales por recibir y gastos en los cuales puede llegar a incurrir la empresa para un debido balance entre estos rubros, lógicamente indicando las reservas a alcanzar para futuros proyectos o compras de equipos.

Diagrama

Procedimiento Nº 1 (Presupuesto)



4.10.2 Procedimiento No.2

TESORERIA

Objetivos: Comprobar la autenticidad de los fondos.

- Los fondos mostrados en el balance deben existir y ser propiedad de la empresa, ya sea que obren en su poder, en poder de terceros o en tránsito.
- Comprobar que el balance incluye todos los fondos.
- Determinar la disponibilidad o restricciones de los fondos.
- Comprobar la adecuada presentación en el balance y la revelación de restricciones y existencias de monedas extranjeras.

Descripción del procedimiento: La Auxiliar Administrativa custodia los fondos producto de la venta diaria de accesorio o equipos así como de todo lo referente a la entrada y salida del disponible en bancos.

Por todo ingreso por trabajos menores se procederá a elaborar el respectivo Recibo de Caja con dos copia, en un formato preestablecido sistemáticamente para facilitar su comprensión. Lo sellara y firmara, le entregara el original al cliente y conservara las otras para contabilidad para su registro y retención de impuesto.

En realidad serán dos los formatos de entrada de dinero: El “Recibo de Caja”, para los fondos recibidos por trabajos menores y el “Recibo por Transferencia” para los fondos recibidos mediante consignaciones bancarias; esto para facilitar su contabilización posterior. Ambos documentos tendrán sus propios consecutivos de numeración.

Para saber cuándo un tercero ha consignado en la cuenta corriente de la empresa contara con el servicio de banca virtual, donde podrá consultar todos los movimientos de dicha cuenta. A pesar de contar con este servicio no se podrá identificar al depositantes que realmente ha cancelado (a menos que lo demuestren con soporte) caso en el cual el recibo por transferencia se elaborara solo con la información obtenida.

Cabe anotar que cada entrada y salida de dinero en efectivo será sentado de forma manual en un libro auxiliar de Caja General.

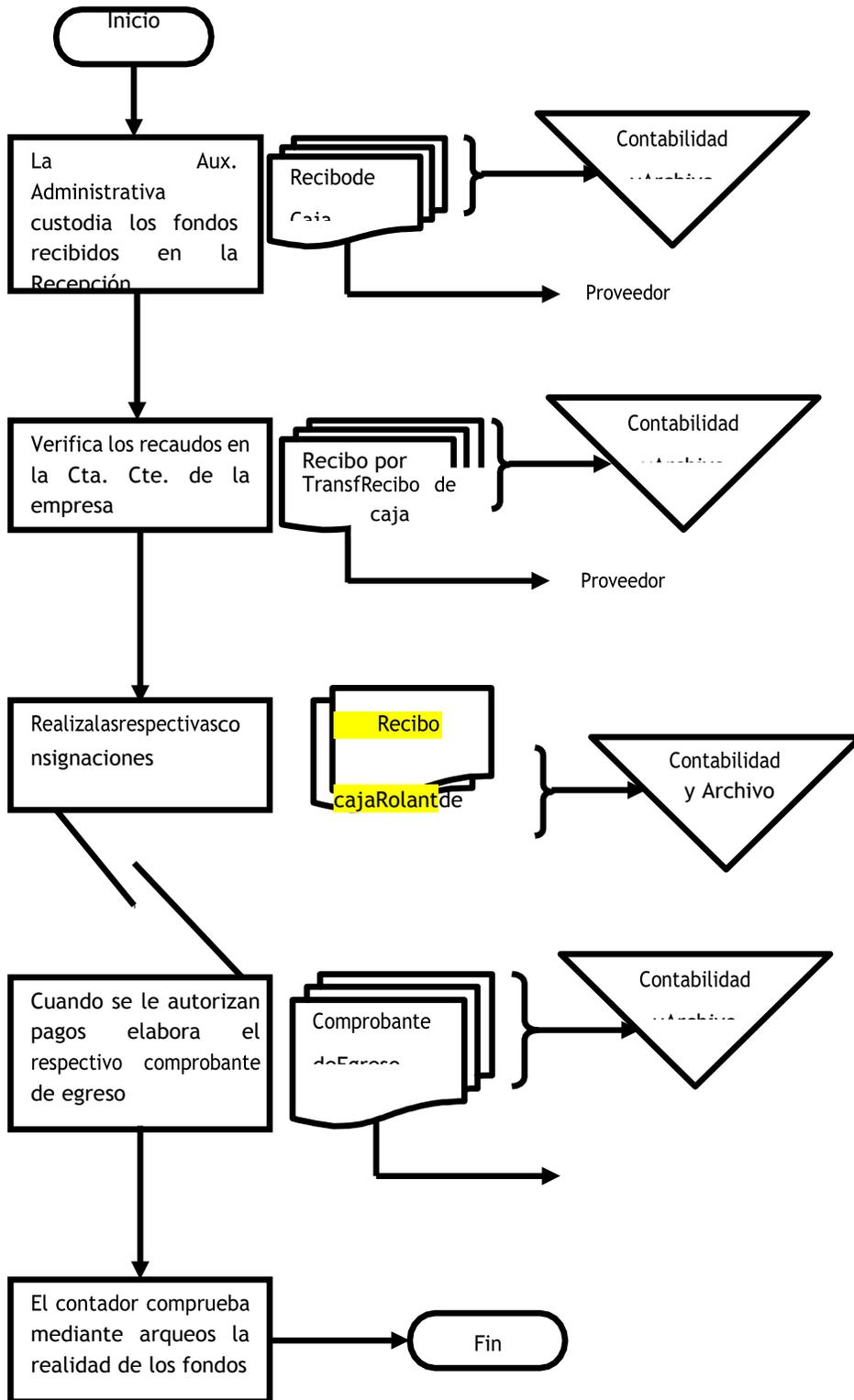
Estos fondos recibidos en caja serán consignados en un máximo de tres días hábiles siguientes de su recaudo.

En el caso especial de presentarse arqueo por parte del auditor externo los fondos deben estar presentes durante todo el tiempo necesario para concluir el dicho arqueo.

En cuanto a los pagos la Auxiliar Administrativa previa autorización verbal o escrita por parte de la Gerencia deben ser realizados mediante cheque siempre y cuando no cumpla con los requisitos para ser pagados por caja menor. (Ver procedimiento No.3)

Diagrama

Procedimiento Nº 2. (Tesorería)



4.10.3 PROCEDIMIENTO N° 3

MANEJO DE LA CAJA MENOR

Objetivo: con dinero disponible en efectivo y así cubrir gastos menores indispensables para realizar varias funciones en la empresa.

Descripción del Procedimiento: La empresa contara con un fondo de caja para los gastos de bs 1500.00 (un mil quinientos 00/100 bolivianos.)

La Auxiliar Administrativa responsable de este fondo verifica el diligenciamiento del vale de pago que debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Fecha del desembolso
- Nombre de la persona o entidad beneficiaria
- Concepto del pago.
- Numero de cedula o NIT.
- Cantidad a pagar o entregar, en valor y en letras.

La autorización de pagos por caja menor estará a cargo de la Gerencia, aunque también la auxiliar Administrativa está autorizada para proceder a pagos rutinarios. Procederá entonces a hacer firmar a la persona o entidad que recibe el dinero en el espacio correspondiente “Recibido” y, una vez firmado, entrega el dinero.

El fondo de caja menor debe reposar en una caja fuerte que debe contener básicamente tres cosas: dinero, facturas de compra y vales de caja menor

Arqueos de caja Menor

Periódicamente, el contador, efectúa arqueos o revisión de caja menor con el fin de verificar:

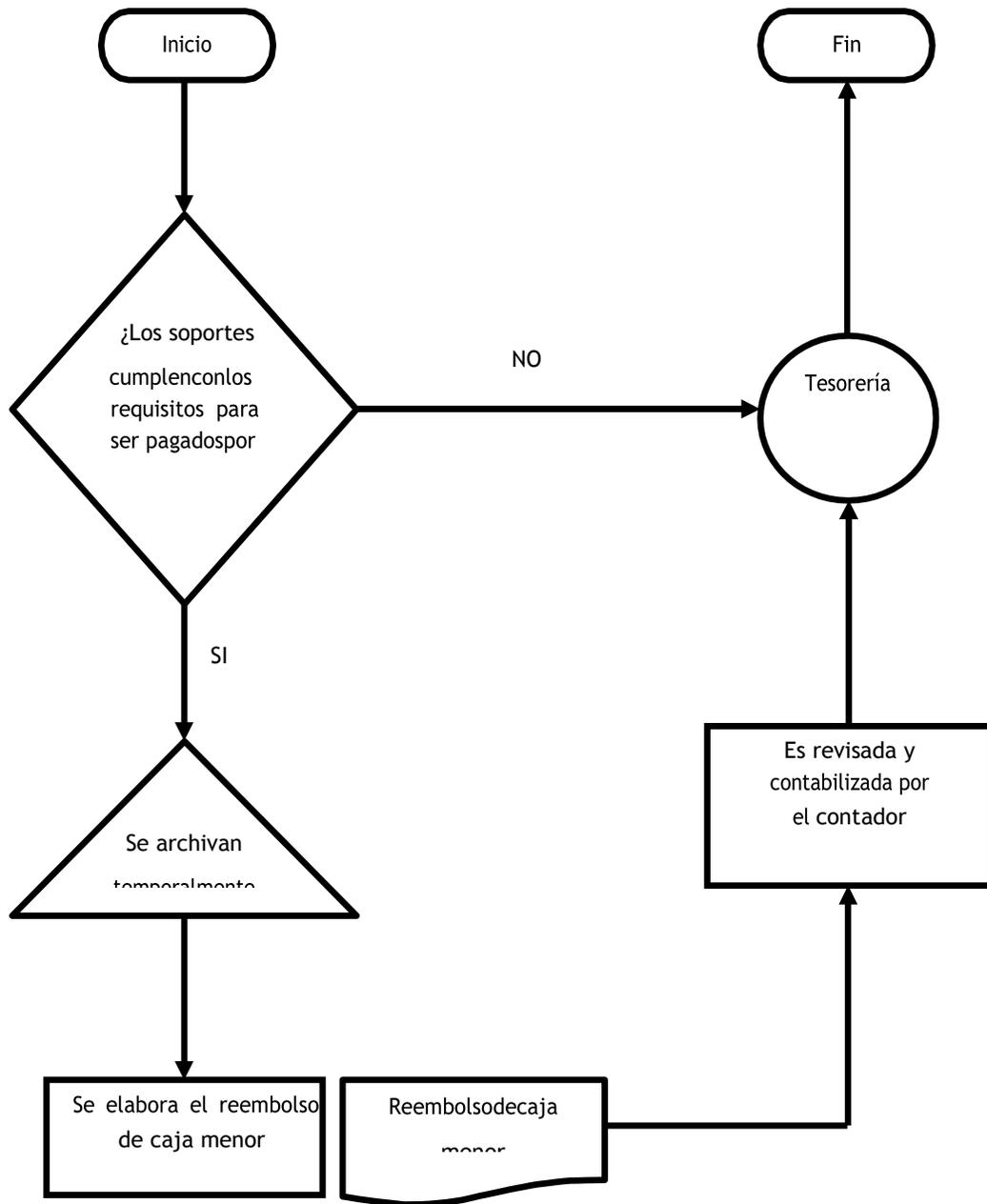
- Que las sumas de dinero en efectivo y los montos pagados y consignados en los recibos de caja sean iguales al total del dinero asignado a la caja menor.
- Que todos los pagos tengan sus facturas y/o soportes diligenciados correctamente.
- Que los reembolsos de la caja menor se estén efectuando oportunamente y dentro de los porcentajes de consumo establecidos que serán entre el 70% y 80%.

La Auxiliar Administrativa pedirá reposición de dinero cuando se consuma el 80% o menos del monto total asignado a esa caja. Por lo cual se recomienda reembolsar la caja los días sábados cuando el contador en su programación establecida se dedica a contabilizar los documentos que le

son entregados (Ver procedimiento No.4). En el programa contable se registran los vales legalizados, teniendo en cuenta la codificación contable y el respectivo gasto realizado, no sin antes la revisión y Visto Bueno del Contador.

Diagrama

Procedimiento Nº 3 (Caja Menor)



4.10.6 Procedimiento No.4

PROCEDIMIENTOS CONTABLES

Objetivo: Revisar las acciones que deben de desarrollar las distintas Unidades de la empresa, para proceder al análisis y validación del registro de las diferentes operaciones contables, minimizando el riesgo de error en el momento del registro de las mismas y realizando la depuración de saldos en forma posterior, obteniéndose un mejor control interno de las diversas operaciones.

Descripción del Procedimientos: El cargo de Contador Público, depende de la Gerencia, no obstante, las funciones son realizadas en los días y horarios escogidos por el Contador Público, basado en las cláusulas del contrato por honorarios.

Corresponde al contador cumplir las etapas del proceso Contable:

a) **Elaborar el presupuesto para la vigencia**

Corresponde pues al contador, además de realizar el presupuesto, analizar la variación de saldos de un rubro en un determinado periodo de tiempo, para detectar variaciones significativas fruto del no cumplimiento de lo establecido en la presente norma, efectos que los saldos reflejan fielmente en la información suministrada.

b) **Registro, causación y pago de responsabilidades:**

Todos los sábados el contador procederá a registrar movimientos contables como Recibos de Caja, Recibos de Transferencia, Facturas de Venta, Facturas de Compra, Nomina, Caja Menor, Ajustes necesarios, etc.

El contador deberá comprobar el corte de ingresos y gastos de efectivo y otros valores similares a la fecha del balance para cerciorarse de que las operaciones efectuadas hayan sido registradas precisamente en el ejercicio a que correspondan y así poder compararlas con los rubros presupuestados por periodos.

Es competencia del contador realizar las declaraciones tributarias para lo cual debe tener presente contabilizarlas y pagarlos en las fechas establecidas por la ley.

c) **Provisiones:**

Las provisiones son un rubro importante en el Balance General por lo cual el Contador debe mantenerlos al día la contabilidad, efectuando la causación de cada uno de los gastos generados dentro de la operación presupuestal, originadas en las acreencias laborales, de conformidad con las normas vigentes y convencionales, estableciendo la provisión contable de los pasivos y exigibilidades a cargo de la Institución.

d) **Depreciaciones y Amortizaciones:**

La propiedad donde funciona las oficinas, vehículos maquinarias y herramientas como así también los muebles y enseres de oficina, computadoras y plotter el Contador debe presentar un buen informe que demuestre la forma como se deprecian estos activos.

e) **Ajustes y reclasificaciones:** Revisar, corregir y registrar cualquier inconsistencia generada en los procesos de liquidación de nómina, deudores, bancos, contratación, gastos e ingreso, contra los reportes previos que detallan y consolidan la información contable.

f) **Conciliaciones:** Es competencia de contador preparar y revisar de las conciliaciones bancarias, así como de investigación de las partidas incluidas en las mismas y comprobación de que se hayan registrado los ajustes que procedan.

g) **Informes periódicos:** El Software contable es una de las herramientas que encaminan a conseguir los objetivos ya mencionados. Este Software permite realizar el registro diario de la operaciones contables permitiendo así, tener actualizado constantemente el Libro Mayor con relación a los demás Libros Auxiliares evitándose los descuadres contables. Toda operación que se realice en cualquier módulo (Facturación, Nomina, Presupuesto), el sistema generará informes en forma automática. Esta generación de informes permite elaborar en forma ágil, procesos rutinarios como la facturación, Nomina y el flujo de tesorería. (Ver procedimientos No.7 y 8)

h) **Cierre de fin de año, Estados, Informes, reportes y notas contables finales:** El Contador debe preparar el cierre contable a fin de año con el fin de obtener los informes financieros esperados durante el periodo fiscal.

i) **Informes especiales:** El Contador estará autorizado para la revisión y capacitación de cualquier operación que permita el mejoramiento continuo de las actividades a desarrollar en la empresa como lo es la experiencia en aplicaciones sistematizadas que ayuden a agilizar los procesos.

Los valores introducidos serán analizados y validados por la Gerencia General dado que realiza automáticamente informes que comparan los valores reales con los presupuestados para cada rubro del Balance General y Estado de Resultados.

Arqueos de Cajas

Por otra parte el contador también deberá realizar arqueos sorpresivos tanto de la caja general como de la caja menor a la Auxiliar Administrativa, y al encargado de compras obteniendo de dichas personas su firma de conformidad indicando que tales fondos son propiedad de la empresa y que son todos los que estaban en su poder a la fecha de arqueo.

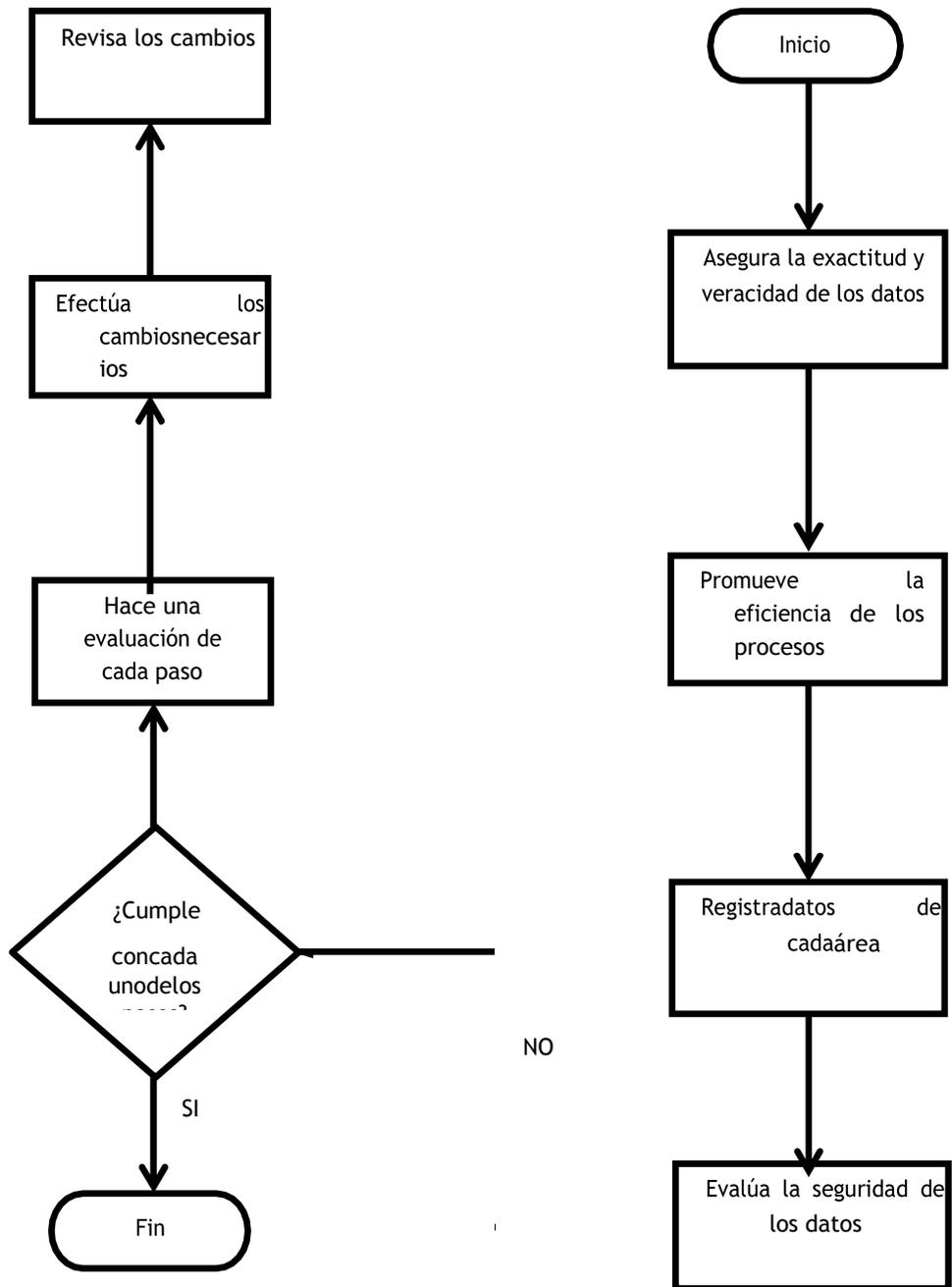
Si en el arqueo de caja general se incluyen ingresos pendientes de depósito con más de tres días hábiles, el contador deberá hacer la respectiva observación, comprobar que se depositen al día hábil siguiente, investigando las causas y justificaciones. (Ver Procedimiento No.2)

Una vez realizado el arqueo, el Contador deberá comprobar la adecuada evidencia de los documentos o comprobantes que hubieren formado parte del fondo.

Cuando los arqueos se efectúen al cierre del ejercicio, el Auditor deberá cerciorarse de que la aplicación contable de los documentos o comprobantes de ingresos o gastos que formen parte del fondo, se realice dentro del ejercicio que terminó.

Diagrama

Procedimiento Nº 4 (Procedimientos Contables)



4.10.6 Procedimiento No.5

COMPRAS

Objetivo:

Definir el sistema utilizado por la empresa para desarrollar un adecuado y lógico procedimiento en la Gestión de Compras de material para las distintas obras según requerimiento para distintos proyectos.

El adecuado desarrollo del proceso de Compras debe garantizar permanentemente a la Gerencia la confiabilidad, razonabilidad y control de los resultados arrojados.

Descripción del Procedimiento: Cuando se necesite realizar una compra el Auxiliar de Compras debe elaborar una orden compra previa autorización escrita de la Gerencia quien le da el Visto Bueno., para que continúe con dicha orden de compra; luego la firman ambas personas y se la envía al respectivo proveedor vía whatsapp o email para su posterior despacho.

La orden de Compra debe contener los siguientes elementos:

- Consecutivo de numeración de acuerdo a la codificación establecida por la empresa y que el software utilizado adjudica automáticamente.
- Fecha de elaboración
- Nombre del proveedor
- Lugar y Nombre completo de la persona a quien se le entrega lo comprado (enviar a:)
- Facturar nombre de la empresa
- Especificaciones del elemento, insumo o servicio de acuerdo a las Columnas de información escritas en el formato así:
 - a) Numero consecutivo de los productos pedidos en la orden de compra
 - b) Cantidad: Colocar las cantidades del respectivo producto a pedir
 - c) Unidad: Colocar el tipo de unidad utilizado.
 - d) Descripción: Colocar la descripción del producto de acuerdo a su referencia.
 - e) Impuestos, si se requiere
 - f) Valor unitario del producto y valor total de los mismos.
 - g) Notas: Fletes, seguros de envío, tipo de entrega, etc.

Para el caso de los servicios se deben colocar las especificaciones necesarias y se presentan los siguientes casos:

- Requerir personal contratado (contratistas) para realizar obras de instalación de gas o otros proyectos se hará por medio de una orden de compra, en este caso el personal se manejará como compra de un servicio y la responsabilidad de su contratación es directamente de la gerencia.

La aprobación de la orden la efectúa la Gerencia y en el caso de su ausencia lo puede hacer el responsable de compras con conocimiento de la Gerencia.

Una vez aprobado, las copias de la orden de compra se distribuyen de la siguiente forma:

COPIA	DESTINO
--------------	----------------

Copia 1	Compras (para posteriormente anexarla a la factura)
---------	---

Copia 2	Compras (para archivo propio).
---------	--------------------------------

Nota 1: al proveedor la orden de compra se le envía por vía whatsapp o e-mail.

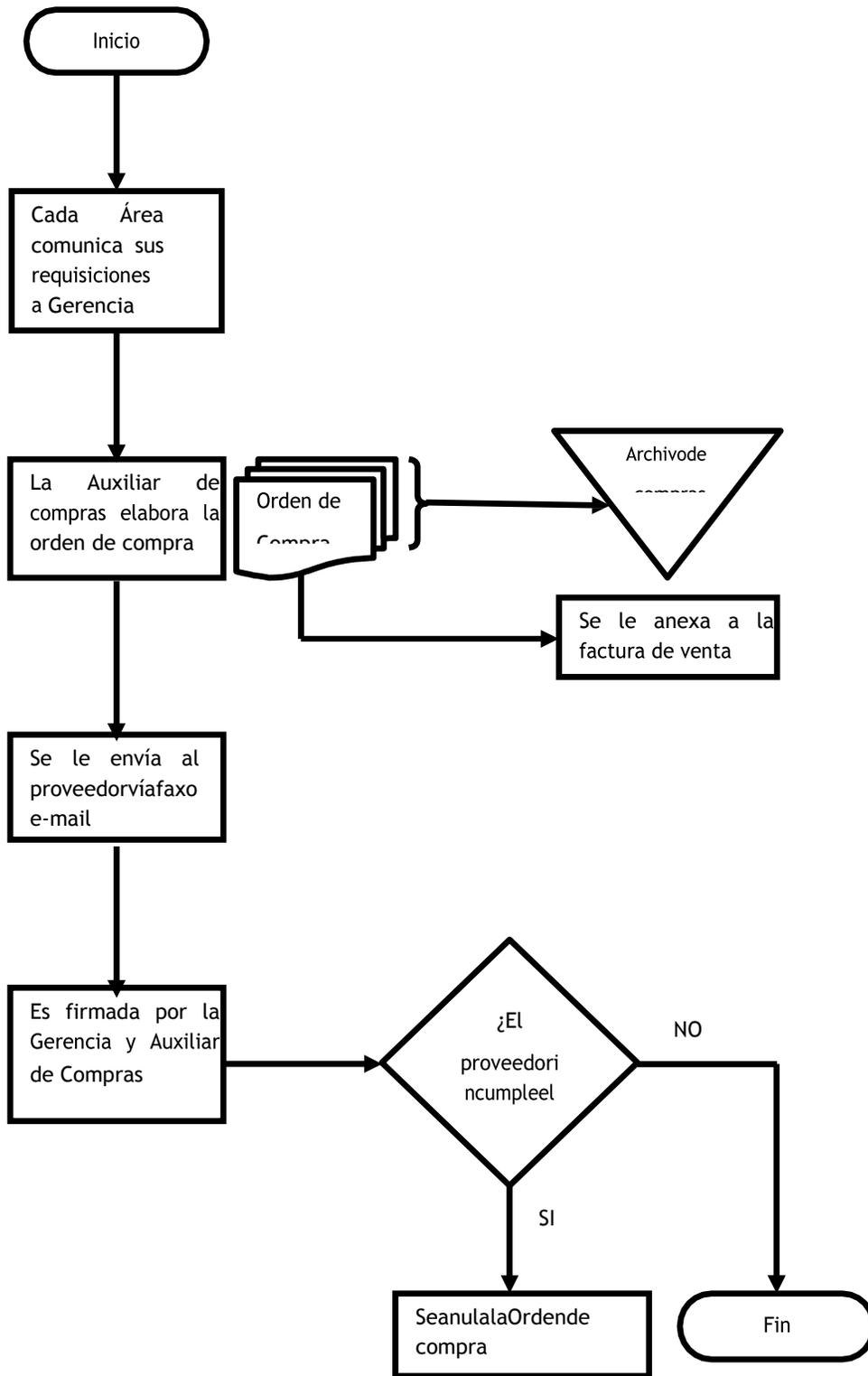
Nota 2: En caso de ser un elemento, insumo o servicio importado, la nacionalización debe hacerse por medio de una agencia aduanera, la cual debe estar en la lista de proveedores aprobados.

Anulación de una orden de compra: Una Orden de Compra puede anularse a criterio del responsable de compras por:

- a) Error en la elaboración de la orden de compra.
- b) Incumplimiento del proveedor en los términos pactados.
- c) Material devuelto por no cumplir con las especificaciones establecidas.

Diagrama

Procedimiento Nº 5



4.10.6 Procedimiento No.6

CUENTAS POR PAGAR

Objetivo:

El proceso de cuentas por pagar de la empresa como en toda organización se realiza con el objetivo de que la empresa conozca en tiempo real los valores adeudados a terceros por concepto de servicios o productos suministrados.

Descripción del Procedimiento: Este procedimiento se inicia tomando como punto de partida las facturas y documentos equivalentes que han sido radicadas en Recepción por parte de acreedores de la Copropiedad y que solo deben recibirse los Miércoles de 8:00 A.M. a 12:00 P.M y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. Estas son selladas con impresión de "Recibido" donde además se le escribe a mano con tinta permanente el día y la hora; luego máximo el día jueves son relacionadas a mano en un libro de acta por la Auxiliar Administrativa.

El día viernes son recogidas por el la jefe de compras firmando cada fila del libro de acta donde se relacionaron las facturas como prueba de que realmente las recibió. Se las lleva a su lugar de trabajo donde les anexa la respectiva orden de compra y remisión (si es del caso) siempre y cuando no haya ninguna inconsistencia; caso en el cual procede a resolver el impase con el proveedor (Ver procedimiento No.5).

El día sábado las facturas que no presentaron inconsistencia son recibidas por el contador quien igualmente firma el libro de actas y procede con los registros contables en el software de contabilidad.

Nota: Si el Contador observa que estas facturas no cumplen los requisitos legales establecidos podrá devolver la factura de nuevo a la responsable de compras de compras para que se comunique con el proveedor y solucione el caso.

El contador revisando la factura se determina el régimen tributario al que pertenece el proveedor y el tipo de servicio que presta o producto que suministra, con el fin de establecer las retenciones que serán practicadas en cumplimiento con las normas tributarias vigentes. De igual forma verifica la Orden de Compra y/o Servicio, la cual debe estar adjunta a la factura.

La orden de Compra debe contener las condiciones de pago pactadas y el centro de costo al cual va a ser cargado el valor facturado por el proveedor, este puede corresponder a gastos de alguna de las áreas administrativas, o a servicios prestados o requerimiento de materiales.

Luego de ser contabilizadas son entregadas a la Auxiliar Administrativa para que proceda a archivarlas por orden alfabético con el fin de facilitar su búsqueda.

(Ver procedimiento No.7)

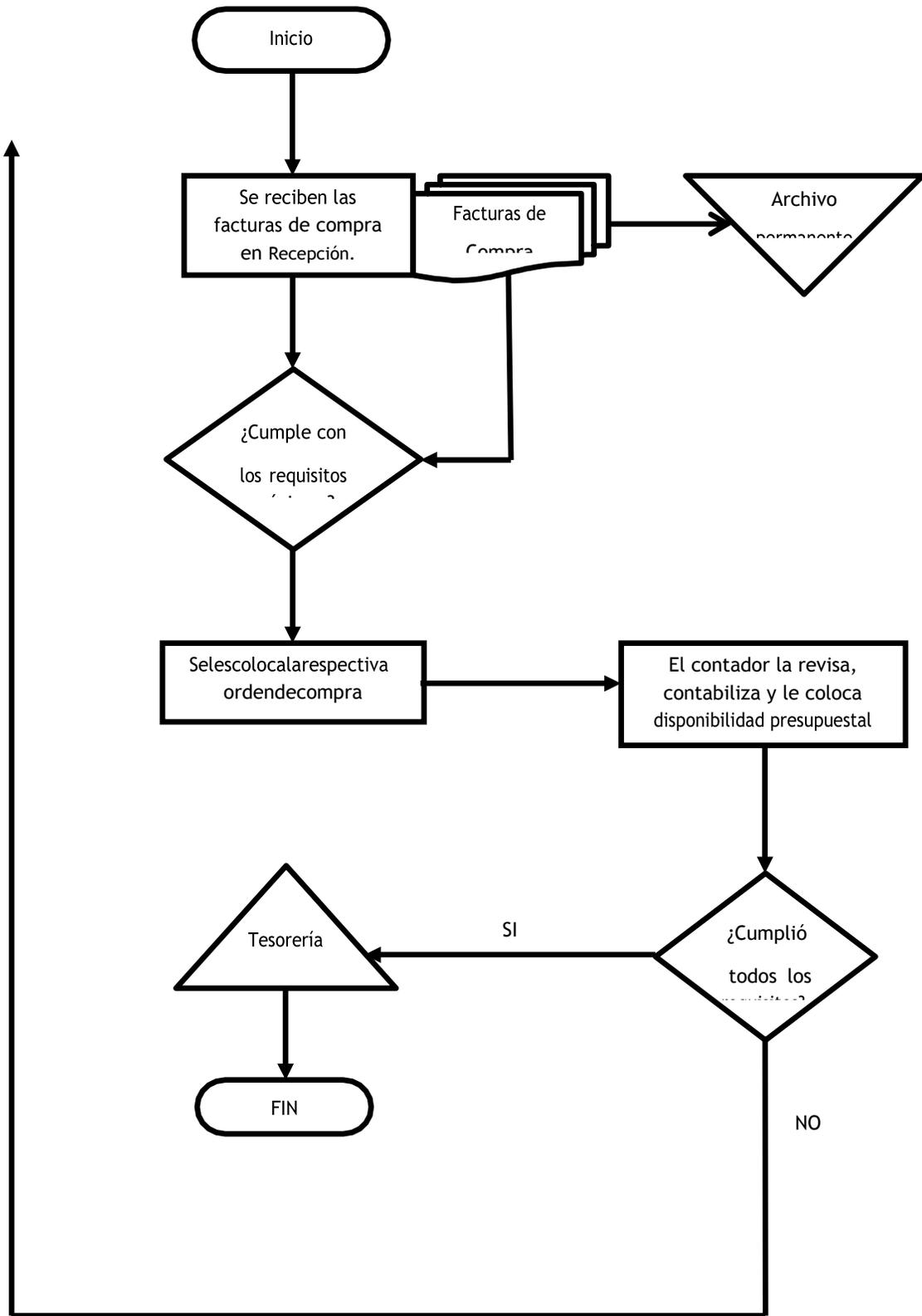
Recepción de facturas: No es necesario que al momento de recibir facturas de compra la Auxiliar Administrativa verifique la existencia de la orden de compra elaborada, aunque si debe examinar la presentación de la factura, que esta sea legible y clara en su totalidad y además constate que el proveedor cumpla con su obligación de enviar una copia requerida. la Auxiliar Administrativa registrara la información requerida de esta manera:

- **Fecha de recepción de la factura,**
- **Proveedor**
- **NIT. Del proveedor**
- **Número de la factura**
- **Valor**

Información suficiente que permitirá más adelante su respectiva búsqueda en caso que se requiera saber si fue recibida.

Diagrama

Procedimiento Nº 6



4.10.7 Procedimiento No.7

FACTURACIÓN

Objetivo:

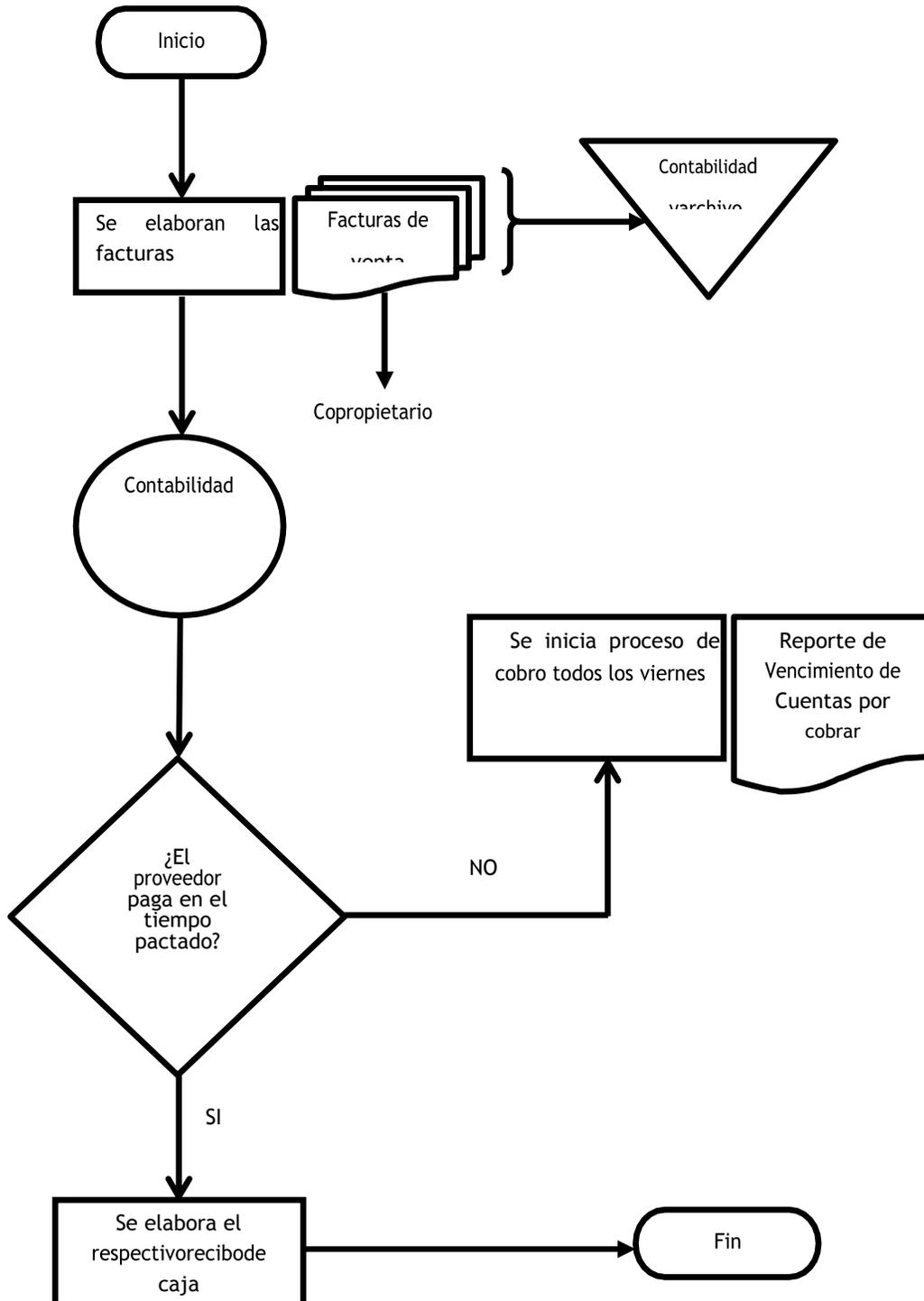
El proceso de cuentas por pagar en la empresa se realizara con el objetivo de que la empresa conozca en tiempo real los montos por cobrar a los diferentes proyectos q se están ejecutando según avance de obra o q ya se terminaron y si quedaron saldos

Descripción del Procedimiento: Este procedimiento se inicia los 5 (Cinco) primeros días de cada mes, en el cual la Auxiliar Administrativa imprime las facturas pre-diseñadas en el software contable y en el cual solo debe cambiar la fecha de facturación y mes de cobro en el concepto. Este documento lo debe firmar y sellar con logo de la empresa.

La Auxiliar Administrativa imprimirá todos los viernes de todos los clientes a los que hay que solicitar la cobranza, comunicarse con el ellos y solicitar el cobro.

Diagrama

Procedimiento No.7 (Cuentas por Cobrar)



4.10.8 Procedimiento No.8

NOMINA

Objetivo:

Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización.

Registrar las novedades previa identificación y validación, teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes de la Organización. Generar la nómina y la liquidación de pagos al personal y a terceros teniendo en cuenta los procedimientos y la normatividad vigentes

Descripción del Procedimiento: La Nómina de la empresa será liquidada por la Auxiliar de Administrativa, quien recibe las novedades del personal, tales como las ausencias, permisos, entre otras, las verifica y las registra en el software prediseñado para la Nómina de empleados. Este software elabora la nómina mas no la contabiliza y está diseñado para trabajar bajo conceptos parametrizados, que retransmiten la información suministrada en valores. Solo basta con capturar en concepto, nombre del empleado y digitar la cantidad días a pagar para ver el resultado. Por ejemplo: El concepto "SUELDO", "NOMBRE DE LA AUXILIAR ADM.", "15".

Al final imprime un reporte donde se resumen todos los conceptos suministrados, ideal para una contabilización más agradable. Por políticas de la empresa, los empleados administrativos no generan horas extras, pues el manual de procedimientos está diseñado para que se cumplan las funciones en el tiempo normal de trabajo.

Una vez registrados las novedades, liquida la nómina y la envía a Gerencia para que proceda con la revisión y autorización de pago.

El Contador también revisa la nómina a quien se la hacen llegar vía e-mail (en caso de no estar presente) y en el evento de estar todo correcto le dará el Visto Bueno; de lo contrario, devuelve la nómina, vía e-mail, a la auxiliar de Administración, indicando las correcciones que debe realizar. Una vez sean corregidos los errores, se procede con el pago.

En cuanto se realice el pago, la Auxiliar de Administración imprime los comprobantes de pago de nómina en original y se los entrega a los empleados para que la conserven y como constancia de pago firman la nómina en la columna "**FIRMA**".

La aprobación de pago del seguro social y aportes a las AFP y aportes patronales, se realiza por el contador. Para la liquidación de estos aportes que se hacen a través de planillas únicas dentro del plazo señalado por la ley. La Auxiliar Administrativas ingresa al sistema con el usuario y la clave de

la empresa, ingresa las novedades registradas en la nómina, tales como la inclusión de un nuevo trabajador, incapacidades, entre otras. Una vez generada la planilla, y revisada se paga electrónicamente. En caso que tenga errores, se modifica la planilla con las correcciones respectivas. Una vez corregida se procede con el pago electrónico de la misma o caso contrario se procede en forma manual. Cuando el pago de la planilla única se paga, se imprime y se archiva.

Liquidación y Pago de Prestaciones Sociales: La liquidación y de las prestaciones sociales está a cargo de la Auxiliar Administrativa, quien adjunta a este documento copia de los resúmenes mensuales de Nominas, en donde el software de Nomina, totaliza dichas provisiones. El total a pagar por concepto de alguna prestación social debe ser igual o aproximado a la suma de estos resúmenes mensuales. La revisión y aprobación estará a cargo del contador y el pago de las mismas está a cargo la Auxiliar Administrativa.

Vacaciones: Corresponde a cada trabajador de la empresa disfrutar 15 días hábiles por cada año laborado como periodo de vacaciones. Para cumplir con este requisito, se hará una programación, de acuerdo a la fecha tentativa que seleccione cada trabajador. La persona encargada verifica que la fecha seleccionada por cada empleado sea adecuada y no cause ausencia en la empresa. Si esta todo correcto, se procede a realizar la programación mediante un cuadro y se envía a Gerencia para su revisión y aprobación. En caso, que existan empleados cuyas fechas seleccionadas para disfrutar sus vacaciones, sean iguales la Gerencia conversa con ellos para modificar la fecha.

La programación está sujeta a modificaciones a solicitud del empleado más no a las necesidades de la empresa.

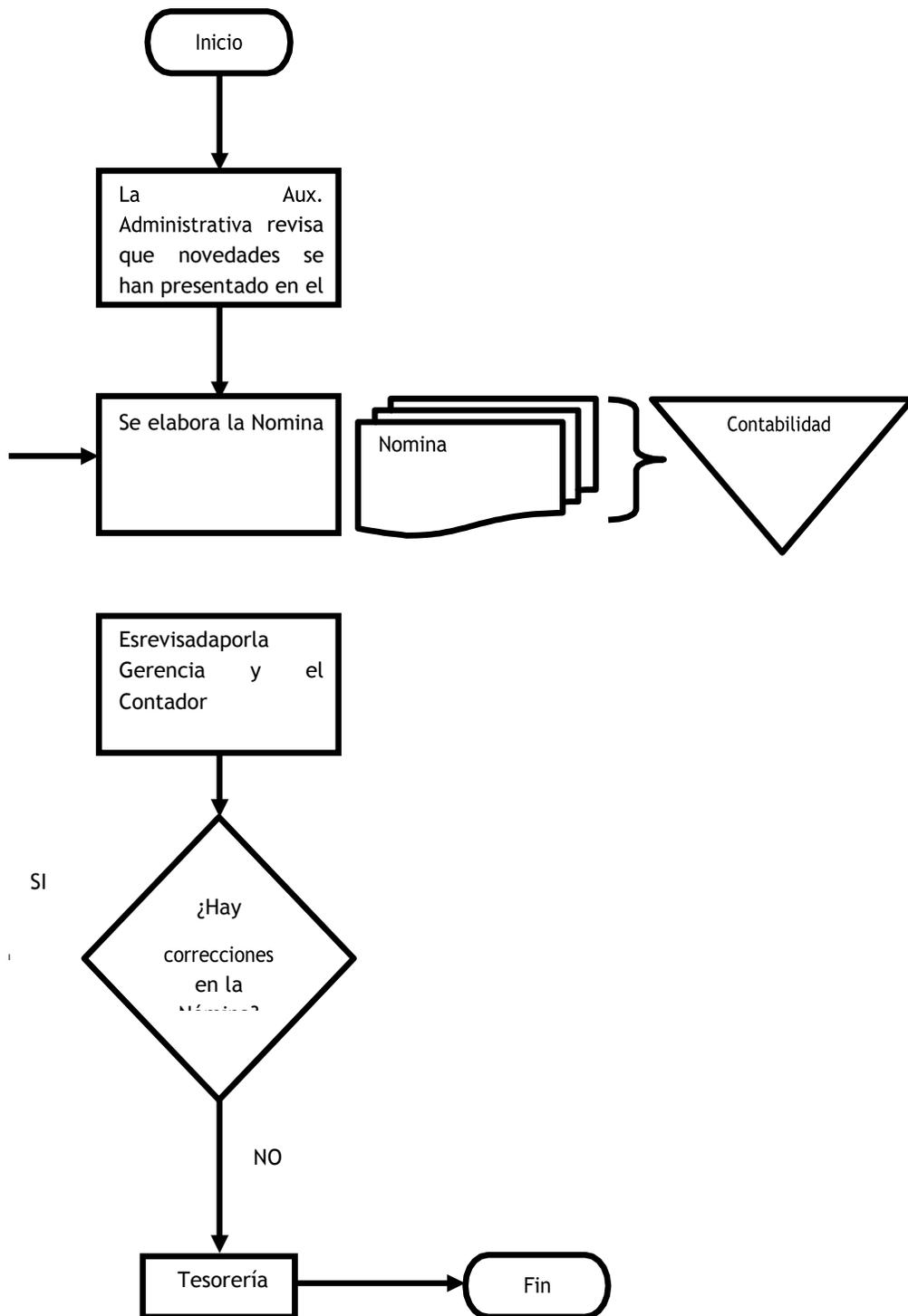
Cuando el contador le otorgue el visto bueno a la liquidación de las vacaciones la envía a tesorería para que proceda con el pago de la misma.

Está establecido, de igual manera, que en caso que el empleado desee trabajar su periodo de vacaciones, debe disfrutar mínimo 5 días hábiles de los 15.

Liquidación Definitiva de Prestaciones Sociales a los Trabajadores: La liquidación se realiza tomando como base el último salario. Una vez realizada la liquidación, se envía al contador para que la revise y apruebe y se entrega a tesorería para su pago, el cual se debe hacer lo más pronto posible, con un plazo máximo de 15 días una vez se retire el empleado.

Diagrama

Procedimiento No.8 (Nomina)



5. CONCLUSIÓN

Habiendo ya terminado el proceso de evaluación y observación en la empresa a través de los cuestionarios y entrevistas en las oficinas de la empresa podemos afirmar q este manual será útil si se lo implementa para beneficio de la empresa también se pudo determinar que existen muchos factores que influyen para que el manual de control interno ofrezca muchas fortalezas, el no contar con este, ocasionaría riesgos en las funciones analizadas que pueden ir en contra del buen funcionamiento de las diferentes áreas en donde se desarrollan los procesos contables y administrativos.

Se pudo evidenciar a través de la observación que no existe una segregación de funciones, las tareas que se ejecutan por el personas son de forma general es decir q una persona puede hacer varias operaciones sin tener responsabilidad por los riesgos o problemas q cause además, de la no existencia de un control interno que ayude a la gerencia a un control sobre las diferentes áreas de la empresa

La gerencia tiene como base fundamental transmitir a los empleados la necesidad de implementar procedimientos de control interno, de tal manera que cada área en donde se ejecute un proceso tenga auto control y auto evaluación sobre el mismo, para que así ofrezca un nivel adecuado de seguridad.

Este proceso de implementación será el punto de partida para realizar un trabajo adecuado con eficiencia y calidad orientándonos a una visión de expansión a nivel nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Escoto, Roxana: "El Proceso contable", Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- 2.- Siniestra V., Gonzalo; Polanco 1., Luis E., "Contabilidad Administrativa", Ediciones Ecoe.
- 3.- Mora Enguidanos, Araceli; "Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión", Editorial Ecobook.
- 4.- Rodríguez V. Eduardo; "La Bancarrota del Consumidor".
- 6.- Alcarría Jaime, José J.; "Contabilidad Financiera 1".
- 7.- GONZALO J. TERAN GANDARILLAS Temas de Contabilidad Básica 1996
- 8.- Reizenstein, 2004, pp. 119.
- 9.- Kendall, 2007, pp. 3.
- 10.- Mora Enguídanos, Araceli. *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*
- 11.- Avila Macedo, Juan José; "Introducción a la Contabilidad"; Editorial Umbral; 2007
- 12.- Hernández, Martí Juan; "Las operaciones bancarias y para bancarias de mediación de pagos"; en espulgues mota; 2da edición; Editorial Tirant lo Blanch; Valencia, España; 1999.
- 13.- Escoto, Roxana; "El Proceso Contable"; Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- 14.- Enrique de Miguel Fernández; Cerca Aparicio, José; "Las cuentas anuales definición lectura e Interpretación"; Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- 15.- Javier Sanz, Carlos, "Diccionario, económico, contable, comercial y financiero".
- 16.- Brachfeld Montana, Pedro Joaquín; "Gestión del Crédito y Cobro"; Editorial Profiet.
- 17.- Zúñiga Echeverría, Leonardo; "Crédito Cooperativo".
- 18.- Martínez Gutiérrez, Javier; "Análisis de las deducciones autorizadas para efectos de I.S.R.
- 19.- Ballesteros Román, Alfonso J.; "Comercio exterior; teoría y práctica".
- 20.- Vidales Rubí, Leonel; "Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, Computacionales y legales"; Editores Plaza y Valdez.
- 21.- Bado Cardozo, Virginia S., López Rodríguez, Carlos E.
- 22.- Andino, María Elena; "Correspondencia y documentación comercial"; 2da Edición; Editorial Guaymurás.
- 23.- Vidales Rubí, Leonel; "Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales"; Editores Plaza y Valdez.
- 24.- Gutiérrez González, Pedro Pablo; Pedrería Sánchez, David; Velo Miranda; Miriam; "Diccionario de Publicidad".
- 25.- León, Mario; "El diccionario del tren".2001 pag. 338

- 26.- Vidales Rubí, Leonel; "Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales"; Editores Plaza y Valdez.
- 27.- Haime Levy, Luis; "Planeación financiera en la empresa moderna"; Editorial ISEF.
- 28.- Operación por la que se traspasa sobre algo. Rosenberg, 1996.
- 29.- El Diccionario de Marketing de Cultural S.A.
- 30.- Rosenberg, 1996.
- 31.- Kotler, Philip; "Dirección de Mercadotecnia"; Octava Edición.
- 32.- <https://debitoor.es/glosario/definicion-tesoreria>
- 33.- Colegio de Auditores de Bolivia, en su sesión Ordinaria No. CAUB 30/94 de fecha 16 de junio de 1994, de conformidad a las atribuciones contenidas en los Estatutos del Colegio.
- 34.- HOLMES, A. Auditorías Principios y Procedimientos Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica – México.
- 36.- Alcarria Jaime, José J.; "Contabilidad Financiera I".

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>)

<https://asesoresenelmejoramientodelth.webnode.com.co/productos/nomina/>

<https://www.economiasimple.net/glosario/tesoreria>

<http://www.puertoboyacaboyaca.gov.co/NuestraAlcaldia/DocsControlInterno/Manual%20de%20control%20interno.pdf>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa>

<https://www.monografias.com/trabajos104/procedimiento-facturacion-y-cobranza/procedimiento-facturacion-y-cobranza.shtml>

<https://www.economiasimple.net/glosario/tesoreria>

HOLMES, A. Auditorías Principios y Procedimientos. Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica - México; 1994. Pág. 9.

(<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>)

(<http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>)

ANEXOS

ENTREVISTA EMPRESA TERMOGAS SRL.

Nombre: Elizabeth Foronda
Departamento: Recepción
Cargo: Auxiliar Administrativa

1. ¿Existe en la actualidad un manual de procedimientos a seguir por parte del departamento de Recepción?

R: / La verdad no, y sería lo mejor para mí, pues entre más pasa el tiempo me van asignando nuevas tareas que debo cumplir sin dejar de realizar las que ya tengo a cargo.

2. ¿Cuáles son sus funciones en la empresa?

R: / Recibir toda la información en medios físicos que llega a la empresa;

Recepción de llamadas y entregar facturación por ventas de equipos u otro ingresos.

Cuidar y vigilar el buen uso de la información que sale de la empresa que de ella se origina.

Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes a mi cargo y superior.

Informar de manera periódica a la gerencia sobre los avances en el cumplimiento de los objetivos del presupuesto.

Realizar la nómina. Manejo de la caja menor.

Elaborar Comprobantes de egreso.

3. ¿Quién es su jefe inmediato y quien supervisa sus labores?

R: / La gerente, es la persona que esta como jefe inmediato y me supervisa en el cumplimiento de mis funciones.

4. ¿Cómo es el tratamiento que se le da a la documentación que llega a la copropiedad?

R: / Clasificarla y entregarla a las personas a quien se le dirige estos documentos.

5. ¿Cuál es el tratamiento que se le da a la documentación que sale de la empresa?

R:/ Se tiene copia de cada documento archivada en orden cronológico y un libro de registro, en el cual se detalla en nombre, cedula y firma de quien realiza el oficio o demás documentos.

6. ¿Qué estudios ha realizado?

R:/ Secretariado ejecutivo

7. ¿Tiene conocimiento en el manejo de diferentes medios informáticos, y software básicos como Word y Excel?

R:/ Sí, pero solo a nivel básico, no tengo muchas destrezas en estos programas, además no se necesita mucho en este cargo, como lo demuestra mi estancia aquí.

ENTREVISTA GERENCIA GENERAL

Nombre: JOSE LUIS DE GRANDCHANT

Departamento: Gerencia General

Cargo: Gerente

1. ¿Existe en la actualidad un manual de funciones?

R: / No existe ningún manual implementado en la empresa

2. ¿Cómo ejerce usted control sobre los distintos cargos a su mando?

R: / Analizando de forma directa mediante la observación de los resultados de cada puesto teniendo en cuenta sus funciones y labores asignadas.

3. ¿Qué tipo de estudio tiene usted?

R: / Tengo el título de Ing. electromecánico pero ninguno a la administración de empresas.

4. ¿Cómo califica su equipo de trabajo?

R: / Hay un ambiente muy bueno de trabajo, hay empatía y colaboración grupal y se respeta la jerarquía; lo más impórtate es que se nota el sentido de responsabilidad y compromiso q se tiene a la empresa.

5. ¿Cómo se enfrenta usted ante una determinada crisis económica?

R: / En los negocio se presentan altas y baja nosotros pudimos estar siempre económica mente bien por los proyectos q se ejecutan y se desarrollan continuamente gracias al uso de artefactos a gas.

Lo q general mente pasa es q los gastos que tenemos en la ejecución de los proyectos no están siempre bien definidos y sus proyecciones no son las q deberían ser para el año.

6. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos?

R: / No contamos en la actualidad con un manual o guía en todas las áreas, esto se refleja en la falta de coordinación en los distintos procesos. Tanto en las gestiones de cobro de facturación supervisión coordinación y control punto que está desplegado a todos en general de la parte administrativa.

7. ¿Existe un archivo donde se lleve la documentación tanto actual como muerta?

R:/ Si existe un archivo de toda documentación que se genera en los procesos. Tanto contratos planos cotes y otros pero q no están organizados ni foliados.

8. ¿Este archivo se encuentra organizado de alguna manera?

R:/ Los archivo no están organizados pero si están almacenados y ordenados lo q se requiere es lo q se utiliza en su momento.

ENTREVISTA AREA CONTABLE

Nombre: Lic. Javier Poma

Departamento: Contabilidad

Cargo: Contador externo

1. ¿Existe en la actualidad un manual de funciones en el cual se expresen los procedimientos a efectuar por parte del departamento de contabilidad?

R:/ La verdad no lo he visto hasta ahora. Siempre me baso en mi experiencia para realizar mis funciones y hasta el momento no tengo ninguna observación negativa por parte de la Gerencia.

2. ¿Cómo conocedor de la importancia de la implementación de sistemas de control interno en las grandes empresas, piensa que la empresa no necesita de un manual de funciones, de procedimientos, ni nada por el estilo?

R:/ Si, y se lo estaba elaborando pero por la poca importancia q le presta la gerencia se dejó de lado pero se estaba viendo implementar sistemas de control para así repartirse responsabilidades y así evitar en lo posible de incurrir en errores.

3. ¿Mantiene la contabilidad al día en cuanto a asientos contables se refiere?

R:/ No, pues no trabajo directamente con la empresa si no que le presto honorarios y tengo que dedicarle tiempo mis otras contabilidades; a veces saco un día a la semana y sobre todo en los casos donde toca presentar declaraciones de Retenciones o cual quiere otro problema de tipo impositivo q se presente.

4. ¿Son frecuentes los errores en cuanto a la contabilización de facturas de venta, compra y otros comprobantes?

R:/ Sí, pero lo importante es hacer la debida corrección cuando son detectadas.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

A. ANÁLISIS DE RIESGOS	SÍ	NO
1. ¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento de la empresa respecto al entorno económico?		X
2. ¿Se efectúan reuniones de los socios de la alta dirección para tratar asuntos necesarios para el sostenimiento de la empresa?	X	
3. ¿Se realiza estas reuniones con regularidad?		X
4. ¿Se analiza los diferentes proyectos en ejecución y la rentabilidad de los mismos?	X	
5. ¿La empresa se ajusta a las normativas legales vigentes que regulan la actividad del ente tanto en el tema de ambiental y de servicio?	X	
6. ¿Se realiza algún seguimiento para el cobro de proyectos?		X

Grafica 2

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI SE CUMPLE	3	50%
NO SE CUMPLE	3	50%
TOTAL	6	100%



El cumplimiento de estos ítems es del 50%, dando como resultado que la empresa no cuenta con una seguridad confiable en sus procesos.

B. COMPRAS, NÓMINAS Y PAGO	SÍ	NO
1. ¿Está centralizada la función de compras?	X	
2. ¿Existe control presupuestario de las compras?	X	
3. ¿Están autorizadas las compras previamente a su solicitud?	X	
4. ¿Existe una lista de proveedores autorizados?		X
5. ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a los proyectos en ejecución número y calidad?	X	
6. ¿Se cotejan en recepción las unidades registradas en comprobante con las pedidas?	X	
7. ¿Se cotejan las unidades indicadas en factura con el comprobante?	X	
8. ¿Se revisa la introducción de existencias y la valoración en el sistema de inventario permanente?	X	
9. ¿Se comunica a contabilidad las facturas debidamente autorizadas?	X	
10. Al cierre, se registran las compras con facturas pendientes de recepción.	X	
11. ¿Se realiza inventario físico de existencias?		X
12. ¿Se analiza la obsolescencia de las existencias al cierre del ejercicio?		X
13. ¿Existe un criterio formalizado para distinguir las reparaciones de los trabajos ejecutados por contrato?	X	
14. ¿Se revisa la asistencia al puesto de trabajo previamente a la elaboración de la nómina y especialmente los finiquitos?	X	
15. ¿Se autoriza el pago por personal independiente al preparador de la planilla salarial?		X
16. ¿Las funciones de compra, pago y contabilidad están suficientemente segregadas o existen mecanismos de autorización que garanticen la independencia de funciones?		X
17. ¿Se cotejan por persona independiente las bases fiscales con los datos contables?	X	

Grafica 3

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI SE CUMPLE	12	71%
NO SE CUMPLE	5	29%
TOTAL	17	100%



El área de compras, planillas y pagos, como se puede observar en el anterior grafico muestra que el cumplimiento de las normas de control interno alcanza un 71%. Esto no es del todo favorable, si tenemos en cuenta que entre 29% de las normas que no se cumplen tienen que ver con la segregación de funciones, norma fundamental en que se basa un buen sistema de control interno.

C. CICLO DE INGRESOS Y COBRO	SÍ	NO
1. ¿Existe presupuesto la ejecución de proyectos y demás ingresos?	X	
2. ¿Se coteja la factura emitida con el comprobante/es?	X	
3. ¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	X	
4. ¿Se mantiene un registro de cuentas a cobrar en función de la antigüedad de los saldos?		X
5. ¿Se autorizan adecuadamente los préstamos de material por imprevistos a créditos?	X	
6. ¿Se examina los ingresos por la venta de calefones, calefactores u otra venta?	X	
7. ¿Se registran adecuadamente y se siguen los anticipos de clientes?	X	
8. ¿Se cotejan los ingresos con bancos?	X	
9. ¿Se realizan seguimiento a cobros por trabajos ya terminados que tengan cartera morosa superior a 30 días?		X

Grafica 4

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI SE CUMPLE	7	78%
NO SE CUMPLE	2	22%
TOTAL	9	100%



El ciclo de ingresos alcanza un 78% de cumplimiento con respecto a las Normas de Control y Auditorías Generalmente Aceptadas. Esto es favorable si tenemos en cuenta que en este porcentaje hay normas que destacan la importancia de contar con un diseño y ejecución de un presupuesto que sirva de guía para la inversión en el mejoramiento de los procesos, mediante el cálculo anticipado de ingresos y egresos.

E. INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN		SÍ	NO
1. ¿Existe un presupuesto de caja?			X
3. ¿Se realiza un seguimiento periódico de la cartera?			X
6. ¿Se analizan al cierre de cada periodo los ingresos financieros?			X

Grafica 1

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI SE CUMPLE	3	100%
NO SE CUMPLE	0	0%
TOTAL	3	100%



La empresa no cuenta con un sistema de mecanismos para los distintos procesos en cuanto a liquidez se refiere. Esto se debe a que el presupuesto diseñado no es aprovechado (por que no se cuenta con ello) en el análisis y ejecución de planes, sino como un informe financiero a disposición de terceros interesados en conocerlo.

