



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE TIENDAS.

Elaborado por:

DEISY TATIANA ALVAREZ ALVAREZ

Asesor: SANDRA YANETH CAÑAS VALLEJO

Asesor: ZULEYMA PUERTA

Contaduría Pública

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2019

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

Informe final de práctica profesional

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE TIENDAS.

Deisy Tatiana Alvarez Alvarez

Estudiante de décimo semestre del programa Contaduría Pública

deisy4520@hotmail.com

Asesor: Sandra Cañas, Contadora Pública, sandraycanas@gmail.com

Asesor: Zuleyma Puerta, Contadora Pública, zuleyma.puerta@farogroup.com.co

Recibido (Fecha recepción)

Revisado (Fecha recepción revisión)

Aceptado (Fecha de aceptación)

Resumen

La elaboración de este trabajo surge por la necesidad que tiene la empresa EXPOFARO S.A.S de revisar, contabilizar y posterior documentar las ventas de cada una de las tiendas que hacen parte del país y del sistema post, así mismo, las facturas manuales que se encuentran; todo con el objetivo de eliminar las constantes inconsistencias de los movimientos que se presentan día a día, y donde es necesario reestructurar el manual ya existente de procedimientos de acuerdo a las políticas y a la realidad económica actual de la empresa; todo por medio de un enfoque cualitativo donde a través de la descripción, documentación y participación se dará la respuesta a dicho problema que emerge la empresa. Se cumple a cabalidad con el desarrollo de todas las actividades que se plantearon en el cronograma, y que dieron paso a la implementación del manual de procedimientos, generando uno resultados positivos para el área de contabilidad, y para la empresa.

Palabras clave: Contabilidad, facturas, políticas, realidad económica, movimientos, ventas, empresa.

Abstract

The preparation of this work arises from the need of the company EXPOFARO S.A.S to review, post and document the sales of each of the stores that are part of the country and the system, as well as the manual invoices that are found; all with the objective of eliminating the constant inconsistencies of the movements that are presented every day, and where it is necessary to restructure the existing manual of the procedures according to the policies and the current economic reality of the company; all through a qualitative approach where through the description, documentation and participation the answer will be given to the problem that arose the company. Is fulfilled properly with the development of all the activities that were raised in the schedule, and that gave way to implementation of the procedures manual, generating one positive results for the accounting area, and for the company.

Keywords: Accounting, invoices, policies, economic reality, movements, sales, company.

1. Introducción

“El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento”. (Víctor Pauchet)

Expofaro S.A.S es una empresa familiar, la cual maneja dos compañías, (Expofaro S.A.S y Comercializadora Silver S.A.S), quienes comercializan en tiendas a nivel nacional, en ciudades como: Medellín, Bogotá y Cali. Alrededor de esto se pudo identificar varias falencias al momento de realizar la contabilización de las tiendas (desorden en los documentos, errores en los medios de pago, bonos falsos y categorización, inconsistencias en consecutivos de facturas, faltantes y sobrantes de dinero, retrasos en envío de movimientos). El valor agregado que se pretende entregar en el área, aparte de apoyar la gestión contable de la empresa, es implementar un manual de procedimiento para corregir las falencias que se presentan actualmente, y obtener una mejora constante, haciendo de la

contabilización de tiendas un proceso más eficiente y ágil.

Un manual de procedimientos es una guía para todo el personal de una empresa que entra nuevo o que quizás no sabe realizar alguna operación, así mismo, muestra que todos estamos en el deber de cumplir con los objetivos y actividades establecidas, puesto que trata de un documento formal que debe ser cumplido a cabalidad desde un enfoque teórico llevado a la práctica.

Con el fin de garantizar un buen proceso contable fue necesario revisar el manual de procedimientos de la empresa EXPOFARO S.A.S que tenía antes; relacionado con las ventas de las tiendas, logrando que la información que recibe contabilidad sea verídica en términos de documentación y registro; además de que sea posible minimizar cada riesgo de un error contable.

Para poder cumplir con el objetivo principal fue necesario realizar una serie de apartados que apoyaran a este, en términos más de descripción para que después fueran abordados por todos los empleados y puestos en práctica.

En el siguiente apartado se encontrarán con una cantidad de retos revelados por la estudiante y que hacen parte de un notorio trabajo en equipo que hizo posible realizar un mejor manual de procedimientos, entendible y que demuestre la buena práctica desde que ingresa una factura a la tienda hasta que sale para ser debidamente registrada, todo visto de una mejor manera en cada objetivo realizado por la siguiente investigación.

2. Antecedentes de la necesidad o problema empresarial

La empresa EXPOFARO S.A.S es un resultado de un equipo familiar, la cual maneja dos compañías, (Expofaro S.A.S y Comercializadora Silver S.A.S), quienes comercializan en tiendas a nivel nacional, en ciudades como: Medellín, Bogotá y Cali.

Su sede principal y administrativa se encuentra en Itagüí, donde el área contable está a cargo de todas las tiendas, es decir, contabilidad se es responsable por el control y debido registro

de facturas; es por esto que se pudo identificar que existen diversas falencias con la documentación recibida de las tiendas, de las cuales algunas generan atrasos en el proceso contable, por ejemplo: desorden en los documentos, inconsistencias en los consecutivos de las facturas y retrasos en el envío de movimientos que hacen que se atrase el proceso, porque los encargados de las tiendas en el área de contabilidad no le dan el orden correspondiente.

En cuanto a las demás falencias como: errores en los medios de pago, bonos falsos y categorización, faltantes y sobrantes de dinero, causan otro tipo de consecuencias ya sean financieras o administrativas; financieras porque afectan directamente el flujo de caja, y administrativas puesto que algunas de estas se generan por malos cobros, afectando la relación con el cliente.

3. Teorías y revisión de la literatura

La herramienta que se desarrolló en este apartado es muy útil puesto que determinara actividades diferenciadoras para todas las personas que laboran en EXPOFARO S.A.S, además, es un instrumento que hace parte del sistema de control interno de la empresa, enfocado en el departamento contable el cual se crea para tener información en detalle como instrucción de procedimientos, funciones y políticas de las operaciones que implican la contabilización de cada venta que se obtiene en las tiendas de la empresa.

A continuación, se mencionarán algunos de los conceptos más relevantes para el desarrollo del trabajo, con el fin de dar a conocer el enfoque del mismo, además de ser más entendible para los espectadores y que sirva de herramienta de gestión para la empresa EXPOFARO S.A.S en temas de registro y documentación de las ventas de las tiendas.

Según varias fuentes el manual de procedimientos es:

- “Un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización” (Vivanco, 2017)

- “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”. (KM, 2007)
- “Es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas, etc.” (Vivanco Vergara, M. E, 2017)
- “Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.” (Ortiz, 2008)

Dichas fuentes y citas mencionadas dan a conocer la realidad para cualquier tipo de empresa; además que acerca a conceptos de control interno, y una mejora día a día de los procesos que este tiene para así minimizar errores a la hora de documentar.

Además, tenemos conceptos desde el activo hasta el efectivo y equivalente de efectivo; que “son valores de corto plazo, de gran liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y que están sujetos a riesgos poco importantes de cambios en su valor; tales como: monedas extranjeras, metales preciosos amonedados e inversiones disponibles a la vista”. (IFRS Foundation, 2015) estos son necesarios porque en temas de información financiera y para el debido dialogo con otras entidades, aparte de que el control nos facilita que cada hecho económico que se presenta en las tiendas sea documentado de manera verídica.

- Activo: Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos, en relación con los pasivos estos son definidos como obligaciones presentes de la entidad generadas a

raíz de sucesos pasados, al vencimiento de las cuales espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (IFRS, 2015)

- Efectivo: es la moneda de curso legal en caja y en depósitos bancarios disponibles para la operación de la entidad; tales como, las disponibilidades en cuentas de cheques, giros bancarios, telegráficos o postales y remesas en tránsito. (IFRS, 2015)
- Equivalentes de efectivo: Son valores de corto plazo, de gran liquidez, fácilmente convertibles en efectivo y que están sujetos a riesgos poco importantes de cambios en su valor; tales como: monedas extranjeras, metales preciosos amonedados e inversiones disponibles a la vista. (IFRS, 2015)

Estos conceptos son necesarios porque en temas de información financiera y para el debido dialogo con otras entidades, es necesario tener claro cuál es activo y su efectivo y equivalente de efectivo.

Según normas internacionales de información financiera

- Política contable: Son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. (IFRS, 2015)

La política contable sirve en el manual de procedimientos más específicamente para dejar claro desde el principio lo que los trabajadores de las diferentes tiendas tienen que hacer en temas de recolectar la información para contabilidad, así mismo para que el área tenga controlada toda operación existente en estas.

Según código de comercio colombiano:

- Factura:
“Es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio. No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito.

El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por endoso por el emisor y lo deberá conservar el emisor, vendedor o prestador del servicio. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables.” (comercio, pág. 772)

Según la ley 87 de 1993 se define el control interno como:

“Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”. (87, 1993)

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) se define el control interno como:

Un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (COSO, 2014)

Según Contraloría general de la Republica se define control interno como:

“El conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades

y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.” (Republica, 2006)

Dado que el manual debe tener unas políticas aceptadas por la asamblea de la empresa es notable destacar que esta “Son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. (IFRS Foundation, 2015), es decir, la política contable sirve en el manual de procedimientos más específicamente para dejar claro desde el principio lo que los trabajadores de las diferentes tiendas tienen que hacer en temas de recolectar la información para contabilidad, así mismo para que el área tenga controlada toda operación existente en estas.

Así mismo, cabe resaltar que los movimientos de la empresa facilitan la debida contabilización de los hechos a los que las tiendas y la empresa están expuestos, por lo que es necesario un “Informe diario, el cual recopila en forma clara y precisa las transacciones realizadas cada día en las tiendas”, lo que genera la debida confiabilidad de todo estado, documentación y debido registro en estos informes.

4. Materiales y métodos

El trabajo es cualitativo porque se puede describir a fondo la problemática a tratar, y buscar dar solución mediante la implementación de un manual de procedimiento para el registro de ventas de tiendas, de manera que sirva para mejorar los procesos dentro del área; se necesitara a demás tratar como método el inductivo porque trabaja con la observación y el estudio de diferentes sucesos que determinara una conclusión real, de cada situación. Con base en los hallazgos encontrados durante el proceso de aprendizaje, se terminó una serie de necesidades para mejorar el desarrollo dentro del área de contabilidad, a las que por medio de este método, se pretende dar solución, y por último se tendrá también en cuenta el obtener una metodología documental y participativa, puesto que se selecciona y recopila información relevante para el desarrollo del trabajo y se abordan técnicas tanto de enseñanza como de aprendizaje, lo que genera un proceso de análisis y practica a cerca de la realidad de la empresa.

A partir del diagnóstico se origina la formulación de una propuesta, la cual es una herramienta para fortalecer el desarrollo de los procesos contables de la organización, y es así como se utilizarán herramientas como los recursos humanos de la jefe de área Zuleyma y demás compañeros; los físicos que son el computador, bases de datos, correo electrónico.

Finalmente se tuvo en cuenta la elaboración de un cronograma para llevar a cabo las actividades de manera eficaz, el cual se muestra a continuación:

CRONOGRAMA		SEMANAS									
OBJETIVO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Reestructurar el manual ya existente de procedimiento de contabilización de ventas de tiendas, de acuerdo a las políticas y a la realidad económica actual de la empresa.	Estudiar políticas								
Estudiar el manual anterior											
Recolectar información											
Caracterizar los procesos vigentes para el registro, la revisión y la contabilización de tiendas.	Identificar los procesos vigentes										
	Plantearlos en el manual										
Articular las funciones del personal tanto de tiendas, como del área de contabilidad.	Identificar las funciones del personal participé										
	Articularlas										
Realizar un flujograma que detalle lo que será el manual de procedimientos.	Elaborar flujograma										
Implementar el manual de procedimiento por medio del correo electrónico de la empresa, garantizando un resultado positivo en el proceso de contabilización de tiendas.	Enviar correo electrónico masivo con el manual de procedimientos, a todas las tiendas del país y a sus respectivos líderes.										

Tabla 1. Cronograma de actividades. **Fuente:** Elaboración propia.

5. Análisis y discusión de resultados

Se recolecto toda la información necesaria, y además se hizo un estudio detallado de las políticas y procedimientos de registro y contabilización vigentes en la compañía. También se identificaron y articularon las funciones del personal de tiendas y del área de contabilidad; y para conocer detalladamente lo que sería el manual de procedimientos se realizó un flujograma, que se evidencia a continuación:

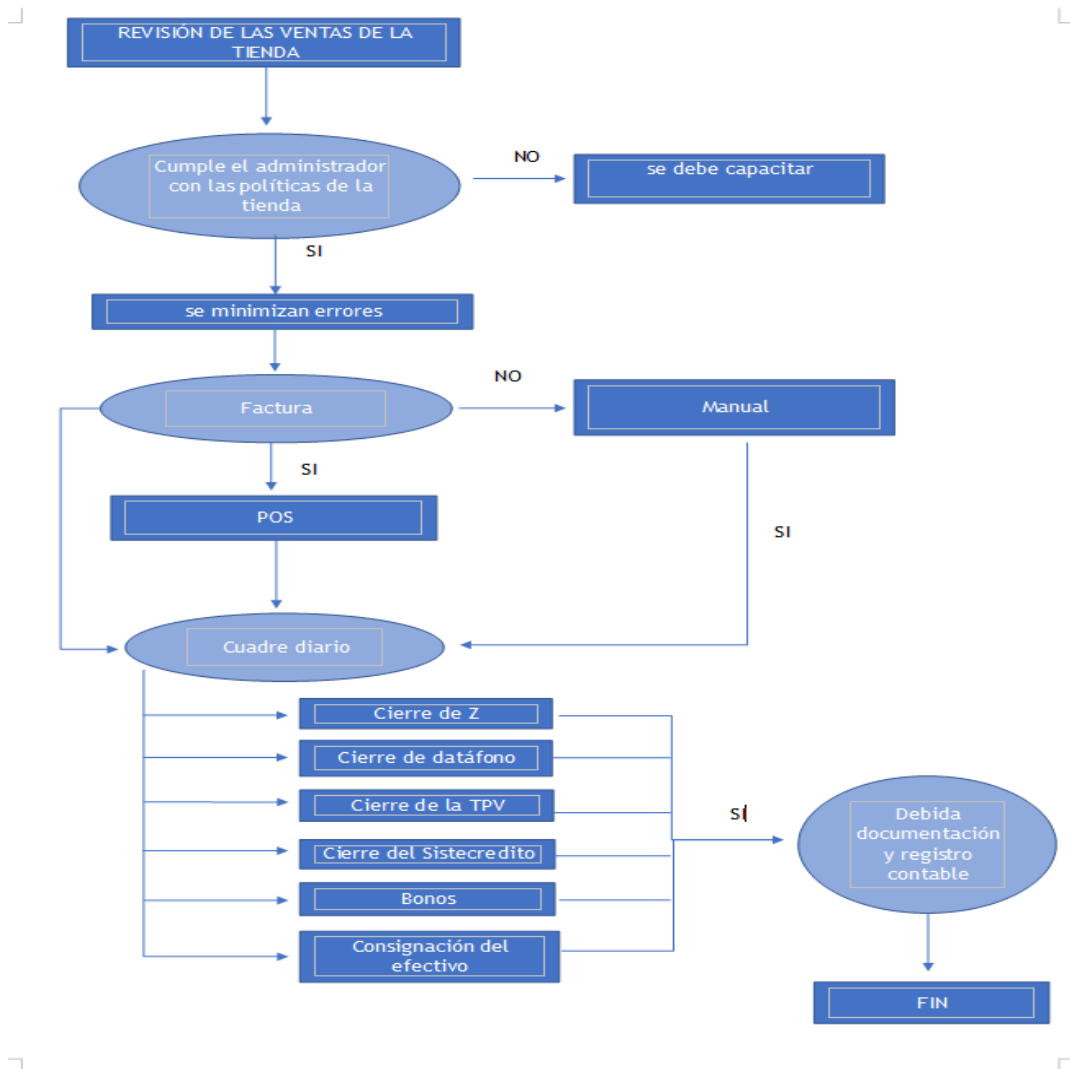


Figura 1. Flujograma basado en los objetivos. **Fuente:** Elaboración propia.

Por último, se pudo implementar el manual a través del envío de un correo masivo a todas las tiendas del país y a sus respectivos líderes, donde se adjuntó el manual de procedimiento para el correcto registro de ventas de las tiendas. También se elaboró un aviso-recomendación de parte del personal jefe del área contable, para que se aplicará de forma correcta las pautas planteadas en el manual.

5.1. Resultados

El trabajo se realizará en un enfoque cualitativo, por medio de la información recolectada, es decir, un cuadro comparativo que evidencio los debidos cambios que se le hicieron al manual de procedimientos que estaba en la empresa y que se verán reflejados en los resultados de dicho trabajo.

DESCRIPCIÓN NOMBRE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AUTORÍA PROPIA
POLÍTICAS	No había cronograma establecido para mandar los movimientos diarios de las tiendas.	Se estableció hacerlo dos veces por semana y en los días de fin de mes mandarlos por correo electrónico para su correcta contabilización
	Las consignaciones del efectivo se hacían hasta dos días después.	Las consignaciones del efectivo deben hacerse siempre al día siguiente y que no supere cinco millones de pesos, si es así hacerlo en varias

		consignaciones para temas de control.
FACTURA	Se entregaban en desorden, porque no se había determinado una política de orden.	Se determinó que las facturas deben ir por orden del consecutivo y si hay anuladas presentarlas para no dañar este.
FACTURA MANUAL	No estaba establecido entregarla con la información completa, sin tachones y enmendaduras.	En caso de llegar con tachones, información incompleta se devolverá a la tienda para que sea diligenciada correctamente.
	Eran utilizadas cualquier fuera el caso.	Se estableció que estas facturas solo se deberán presentar si hay: <ul style="list-style-type: none"> a. Fallas en el sistema POS. b. Después de un inventario escaneado hasta que el departamento de sistemas aplique el inventario e informe al almacén que ya pueden facturar por el sistema,

		<p>c. Antes de un inventario escaneado cuando este se realiza después del primer día del mes siguiente al corte del inventario.</p>
CUADRE DIARIO	<p>No había establecido un orden para entregar el cuadro.</p>	<p>El cuadro debe ser entregado en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Cierre de Z. b. Consignación de efectivo. c. Cierre de Datáfono. d. Facturas del sistema. e. Cierre de la TPV. f. Cierre del sistecrédito. g. Facturas manuales y planilla de facturas. h. Bonos. <p>(La definición se encuentra en el manual de procedimientos).</p>
	<p>No estaba establecido los pasos para la debida</p>	<p>Se realizó el paso a paso para poder entrar y</p>

CONTABILIZACIÓN VENTAS	contabilización en el sistema las ventas	contabilizar con mayor facilidad en el sistema.
CAMBIOS DE MERCANCÍA Y DEVOLUCIONES	No se sabía cómo contabilizar un cambio	Se realizó el paso a paso para que los próximos auxiliares sepan cómo contabilizar una devolución y posterior cambio de mercancía.
VENTAS UNO E	Siempre se llevaban a una misma cuenta y estaba registrado en el manual	Ahora se debe diferenciar cuales son Silver y cuales Expofaro, así mismo código de datafonos para al final contabilizar de manera correcta

Tabla 2. Esquema de resultados. **Fuente:** Elaboración propia.

La mejora que se realizó en el manual se ha reflejado positivamente en el día a día. No se ha visto una incidencia negativa en esta, al contrario aparte de minimizar riesgos se control interno, es decir, tiempo, errores, entre otros, se ha visto una notable organización de cada venta y lo que trae consigo una tienda de la empresa Expofaro S.A.S.

5.2. Discusión o análisis de resultado

El manual de procedimientos realizado para la contabilización de ventas de todas las tiendas de EXPOFARO S.A.S es de mucha ayuda en temas fiscal, económico y financiero dado que permite tener un mayor y mejor control interno de cada operación realizada por estas.

La contabilidad fiscal hace referencia a todo lo que la empresa tiene que hacer en términos de normas de un país, en este caso Colombia, es decir, el manual para la organización,

documentación y debido registro de las ventas nos permite seguir a cabalidad con los parámetros que tiene el código de comercio en el sentido de cómo se debe llevar una factura sea manual, POS o no POS, lo mismo con los impuestos fragmentados en el Estatuto Tributario y cada soporte de la venta como tal.

Dentro de lo económico el manual planteado ayuda a la empresa a que su patrimonio no se encuentre afectado por una factura mal realizada o por un impuesto mal practicado dado que sea una factura no POS e igualmente a que en la hora de registrar el proceso no haya errores y sea afectada la utilidad de esta.

Es necesario resaltar que en temas financieros es de mucha ayuda puesto que hace referencia al dinero (liquidez) con la que se encuentra cada tienda a la hora de facturar una compra por parte de clientes o al hacerle la devolución en caso de que sea así, este también facilita a que el administrador de las diferentes tiendas posea una buena capacitación de como recaudar, obtener y posterior consignar el efectivo con el que se encuentran.

Se cumplió a cabalidad con el desarrollo de todas las actividades que se plantearon en el cronograma, por ende, se dio cumplimiento también a los objetivos, que dieron paso a la implementación del manual de procedimientos.

Al implementar un manual de procedimiento lo que se logró una mejora, y se pudo optimizar no solo el desarrollo en el área, sino también el funcionamiento administrativo en cada tienda; ya que en este se encuentra la descripción precisa de cómo se deben desarrollar las actividades de registro; esto por medio de la reestructuración del manual existente, teniendo en cuenta las políticas y la realidad económica actual de la empresa.

La propuesta es basada en los hallazgos encontrados y al implementar el manual proporcionó una forma adecuada de corregir las inconsistencias encontradas.

La principal dificultad que se presentó en el desarrollo del trabajo fue el tiempo, ya que se desarrolló en un límite de tiempo muy corto. Esto afectó tanto la recolección y evaluación de información, como la implementación del manual.

Se superó de manera eficaz, con ayuda de la jefe del área, y con tiempo extra en el desarrollo

del trabajo.

5. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

Durante el trabajo realizado, en el diseño e implementación del manual de procedimientos en EXPOFARO S.A.S, se pudo llegar a la conclusión de que el control interno resulta indispensable para cualquier tipo de empresa, es de suma importancia dedicarle interés para que no se minimicen los resultados financieros de la compañía.

Dado que el manual de procedimientos es un componente del control interno, es necesario implementarlos en cada una de las áreas de una empresa para que la definición de cada puesto de trabajo sea clara y así se pueda contribuir al alcance de los objetivos de la empresa.

El manual de procedimientos para la contabilización de tiendas, que se implementó en el área de contabilidad de EXPOFARO S.A.S, es una herramienta fundamental para el desarrollo de las funciones, y este contribuirá en la optimización de las actividades del personal tanto de tiendas, como del área contable. Además disminuirá la posibilidad de que se cometa algún error en las respectivas actividades.

El manual es también un medio por el cual se optimizaron las bases para un proceso continuo y el alcance de objetivos en la entrega del cierre, de acuerdo con el cronograma mensual del área.

De acuerdo a la experiencia obtenida en el desarrollo del trabajo, es oportuno ofrecer las siguientes recomendaciones, que se espera sean atendidas por cada una de las personas implicadas. Para continuar con el orden en el área contable, primero que todo es muy importante que se acaten las instrucciones establecidas en el manual, y hacer un seguimiento periódico para saber si están haciendo uso adecuado del mismo.

También es indispensable que el manual de procedimientos sea actualizado cada vez que sea necesario, de acuerdo a las mejoras o cambios que ocurran en la empresa respecto a las tiendas, así mismo dar aviso al personal dadas estas actualizaciones. Estas recomendaciones se basan en lo ocurrido en el desarrollo de las actividades del segundo semestre de 2019.

Bibliografía

- 87, L. (1993). Comercio, C. d. (s.f.). Código de comercio. En C. d. comercio, *Código de comercio* (pág. 772). Medellín.
- COSO. (2014). *COSO*.
- IFRS. (2015). *IFRS*.
- KM, D. (2007). *EL MANUAL COMO HERRMIENTA DE COMUNICACION*.
- Ortiz, I. O. (2008). *Biblioteca de ciencias contables*.
- promonegocios.net. (diciembre de 2006). *promonegocio.net*.
- República, C. g. (2006). *Contraloría general de la República*.
- Vivanco, M. E. (Julio de 2017). *Scielo*.