

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



DESARROLLO DE UN SISTEMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE
LA MEDIANA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE
BIENES INMUEBLES DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.

CASO ILUSTRATIVO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR
CARMEN YESENIA ALVARADO DEL CID
GRACIELA DEL CARMEN CAMPOS LÓPEZ
DAYSÍ MARIBEL TORRES CRUZ

PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE DIRECTOR
LIC. JOSÉ C. GUTIÉRREZ

DICIEMBRE DE 2004

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rectora: Dra. María Isabel
Rodríguez.

Secretaria: Licda. Alicia Margarita Rivas de
Recinos.

Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas: Lic. Emilio Recinos Fuentes.

Secretaria de la
Facultad de Ciencias
Económicas: Licda. Vilma Yolanda Vásquez de
Del Cid.

Asesor: Lic. José C. Gutiérrez.

Tribunal Examinador: Lic. José C. Gutiérrez.
Lic. Rafael Arístides Campos.

Diciembre de 2004

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS GRUPO

Virgen María y Divino Niño: Por estar conmigo en todo momento.
A mi mamá Santos: Es un regalo que Dios me ha dado, ud. llena un espacio muy grande en mí, gracias por sus consejos LE AMO.
A mi papi Froilan: Se que desde el cielo esta compartiendo esta alegría que queríamos compartir juntos, LE EXTRAÑO MUCHO.
Víctor: Eres muy especial, tu Esposa Bessy, Nathaly, Mariel, Froy, Aloncito, Nóe y Julito gracias por apoyarme los Q.M.
Elsy, Lupita, Carmen: Gracias tías por su apoyo y demás Fam.
A mi novio Edwin: Gracias por ayudarme y comprenderme T.Q.M.
A mis hermanos Agentes de Pastoral, CEB'S y P.Luis: De P. La Sta. Cruz y Ntra. Sra. de Guadalupe gracias por apoyarme.
A mis compañeras de tesis: Gracias por su esfuerzo, entrega y no olvidar las dietas que compartíamos en la pupusería.
Licenciados Gutiérrez y Ortiz: Muchas Gracias por su dedicación, consejos, apoyo y entrega desinteresada.

Yesy Alvarado

A Dios todo poderoso por permitirme alcanzar una meta mas en mi vida, a mi mamá por inculcarme que todo lo bueno se consigue a través de esfuerzos y perseverancia, aquí esta MAMI una meta mas que te entrego, a mi esposo por apoyarme durante mi carrera gracias Israel por tu comprensión, dedicación y amor, a mi familia por darme la imagen a seguir en todo sentido, a mis jefes y compañeros por apoyarme y brindarme su confianza dentro de la empresa, a mis compañeras de grupo por compartir momentos difíciles ya que en la adversidad es donde mas se aprende a Daysi y a Carlitos por su amistad, y demás amigos que desinteresadamente estuvieron pendientes en cada momento, a mis profesores que me enseñaron y me guiaron Gracias. Especialmente Ing. José Gutiérrez y Lic. Ortiz Lic. Rafael Campos.

Graciela Campos

A mi Señor Dios todo poderoso, por haberme sostenido todo esté tiempo, por darme fuerza, amor, misericordia y su ayuda incondicional para el logro de esta meta.
A mi mamá Maria y mi papí Raúl Torres por su respaldo y motivación, por las fuerzas y palabras de aliento que me dieron y me impulsaron a seguir adelante y estar siempre conmigo, por su comprensión, gracias por creer en mi. Y esto es para ustedes y por ustedes.
A mi hija Fátima por ser el motor de mi existencia e impulsarme a terminar todo lo que me propongo.
A mis hermanos Antonio, José Y Edgar por la confianza, el cariño, el amor y el apoyo incondicional.
A mis compañeras de tesis por aguantarme tanto; gracias Graciela y Yesy. A mis amigos y amigas Carlitos, Nancy, Kelly, Jacqueline y Ruth por que estuvieron conmigo en todo momento y a mis compañeros de trabajo por confiar en mí y decirles que lo logre.
A mis sobrinitos, cuñadas, mi tía margarita a niña Ana y mis primos.
A mis profesores que me guiaron y enseñaron gracias.
Y especialmente al Ing. José Gutiérrez, Lic. Ortiz y Lic. Rafael Campos.

Daysi Torres.

ÍNDICE

Introducción	
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO RELATIVO A EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE BIENES INMUEBLES, LA ADMINISTRACIÓN Y LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.	1
1. Generalidades de las empresas comercializadoras de bienes inmuebles	1
1.1. Antecedentes de Urbanizaciones Héctor Escalante S.A de C.V.	5
1.1.1 Estructura Organizativa de URBHEX.	6
1.1.2 Filosofía de URBHEX, SA DE C.V	6
2. El origen y desarrollo de la administración	7
2.1 Definición de administración	8
2.2 Proceso administrativo	9
2.3 Fases	11
2.3.1 Planeación	11
2.3.2 Organización	11
2.3.3 Dirección	12
2.3.4 Control	12
2.4 Organización	12
2.4.1 Importancia	13
2.4.2 Principios	13
2.5 Herramientas de la organización	17
3. Los manuales administrativos	19

3.1	Definición	19
3.2	Clasificación de los manuales	20
3.3	Definición de manuales de procedimientos	20
3.4	Objetivos	20
3.5	Importancia	21
3.6	Ventajas	22
3.7	Desventajas	23
3.8	Características	23
3.9	Funciones	24
3.10	Pasos para la elaboración de un manual	25
3.11	Estructura de un manual de procedimientos	29
3.11.1	Identificación	30
3.11.2	Índice del manual	31
3.11.3	Prólogo y/o introducción	31
3.11.4	Objetivos de los procedimientos	31
3.11.5	Responsables	31
3.11.6	Políticas de acción	32
3.11.7	Conceptos	32
3.11.8	Procedimientos	32
3.11.9	Glosario	33

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

URBANIZACIONES HÉCTOR ESCALANTE URBHEX S.A DE C.V	34
---	----

2.1	Objetivo de la investigación	35
	Objetivo general	35
	Objetivos específicos	35
2.2	Importancia de la investigación	36
2.3	Metodología de la investigación	37
	2.3.1 Método a utilizar	37
	2.3.2 Tipo de investigación	37
	2.3.3 Tipo de diseño de la investigación	38
	2.3.4 Fuentes de información	38
	2.3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
	2.3.6 Determinación de universo y muestra	40
	2.3.7 Tabulación de los datos	41
	2.3.8 Comentario de los datos	41
2.4	Descripción y análisis de la situación actual de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante URBHEX, S.A. de C.V.	42
	2.4.1 Principios de organización	42
	2.4.2 Herramientas administrativas	44
	2.4.3 Asignación de recursos	45
	2.4.4 Aspectos físico-ambiental	46
	2.4.5 Servicio al usuario	47
	2.4.5.1 Relación con otras instituciones	50
	Conclusiones	53

Recomendaciones	56
CAPITULO III	
SISTEMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES INMUEBLES DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR	59
3.1 Objetivos del manual	60
3.2 Alcances	60
3.3 Políticas	61
3.4 Normas para el uso del manual	61
3.5 Limitaciones	62
3.6 Filosofía organizacional de la empresa	62
3.7 Guía de procedimientos propuestos	66
3.8 Descripción de plantilla de procedimiento	69
3.9 Formato de procedimientos de los procesos propuestos a Urbanizaciones Héctor Escalante S.A. de C.V (URBHEX S.A. de C.V)	70
Plan de implementación	136
Glosario Técnico	141
Bibliografía	143
Anexos	145

RESUMEN

En el marco del proceso de implementación, es fundamental capacitar al personal, así como inducirlos a cambios de actitud por parte de ellos, además hacerles saber sobre lo importante que es para toda organización que se de una comunicación efectiva entre todo el personal, lo cual conlleva a realizar trabajo en equipo, tanto de los colaboradores como los jefes.

Por lo que se realizó el estudio en la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., para poder brindarles una herramienta administrativa que mejore el desempeño laboral, así como las relaciones entre las diferentes áreas de la empresa obteniendo como resultado brindar un servicio con eficiencia y calidad a los usuarios.

Los objetivos de la presente investigación: Determinar si los empleados cuentan con una herramienta administrativa que les guíe y a la vez les permita realizar sus actividades de manera eficiente. Plantear la estructura organizativa como también los procedimientos que más se relacionan entre las diferentes áreas, así como conocer si los empleados realizan tareas que deberían estar a cargo de otra área y no de quien las realiza en la actualidad, a la vez determinar si el recurso humano se esta aprovechando de la mejor manera.

Para la obtención de la información necesaria para realizar el diagnóstico se utilizó el método deductivo, comenzando con la observación, para conocer un poco más, se elaboró un cuestionario y entrevistas, que contiene la información proporcionada por los empleados, dándose a conocer su percepción de la situación actual de cómo se realizan sus procedimientos y además el problema de no contar con herramientas administrativas de una manera formal, lo cual en un momento crea problemática, ya que se evade responsabilidad a la hora de una situación, de igual forma averiguar si existe una estructura organizativa actual.

Los resultados obtenidos del diagnóstico reflejan que la mayoría del personal, opina que están realizando sus actividades sin herramientas de organización, que les permita desarrollar de manera eficiente las funciones asignadas al puesto.

Se determinó además que no tienen por escrito los objetivos tanto globales como objetivos de las unidades, por lo que no se puede saber si las funciones que realizan están encaminadas al logro de los objetivos y metas que la empresa espera alcanzar.

Se encontró que no se tiene una definición de funciones para cada uno de los puestos, lo cual conlleva

a realizar funciones que no les corresponden, así como no contar con una guía que defina claramente y a la vez que se encuentre por escrito de quien es el responsable en ciertas situaciones (según entrevista).

Se concluye que la empresa no cuenta con una estructura organizativa, los objetivos de cada unidad, como tampoco con una herramienta administrativa que defina claramente los diferentes pasos consecutivos relacionados entre si, para llevar a cabo los procedimientos, así como tampoco los diferentes responsables.

Posteriormente se recomienda al Gerente General de Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V. implementen una estructura organizativa, manuales de Procedimientos y Descripción de Puestos, dándolos a conocer a todo el personal, de modo que se conviertan en un instrumento de capacitación y consulta permanente, así mejorar el desempeño laboral y brindar un servicio ágil y eficiente a los usuarios.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta titulado "Desarrollo de un sistema de procesos administrativos de la mediana empresa dedicada a la comercialización de Bienes Inmuebles en el área metropolitana de San Salvador", tiene como propósito proporcionarles a los empleados de la Empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., una herramienta práctica, sólida y a la vez confiable, que facilite la comunicación, organización y trabajo en equipo de las actividades que se llevan a cabo en ella, con la finalidad de brindar un mejor servicio tanto al cliente externo como interno.

En este documento se detallan los aspectos generales de las empresas lotificadoras, así como las relaciones con las diferentes Instituciones que rigen parte de sus procedimientos para el buen funcionamiento de estas, además se identifican las diferentes áreas y puestos existentes, los niveles jerárquicos, las relaciones de autoridad y objetivos de cada unidad.

El proceso de investigación, orientado a lograr los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, se ha diseñado en tres capítulos, los cuales están estructurados de la manera siguiente:

El capítulo uno contiene generalidades de las empresas comercializadoras de bienes inmuebles; además se plantea

el marco teórico y conceptual dando a conocer el origen y desarrollo de la administración, organización, importancia, principios, herramientas de la organización. Así como también los manuales administrativos, definición, clasificación, objetivos, importancia, ventajas, desventajas, características, funciones y los pasos para su elaboración.

El capítulo dos comprende la investigación de campo que fue realizada a través de la observación, cuestionarios y entrevistas a todos los empleados administrativos, posteriormente se realizó la tabulación y análisis de la información recopilada, así mismo se obtuvo información acerca del funcionamiento y la situación actual de la empresa y posteriormente elaborar el diagnóstico.

Se determinan a la vez una serie de conclusiones a través de la información tabulada y analizada, con la finalidad de resumir los resultados obtenidos en el diagnóstico, para luego hacer las recomendaciones de como mejorar la situación encontrada.

El capítulo tres se plantea el diseño de una estructura organizativa (misión, visión, organigrama), así como los manuales de procedimientos administrativos de la Empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., en lo que respecta a procesos administrativos de las actividades

en los diferentes puestos de las unidades, con el fin de hacer posible que las personas que trabajen tengan una guía coordinada de los diferentes pasos a seguir al momento de realizar una actividad y de esta forma se obtenga efectividad para alcanzar los objetivos propuestos.

CAPÍTULO I

**MARCO TEÓRICO RELATIVO A EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
BIENES INMUEBLES, LA ADMINISTRACIÓN Y LOS MANUALES
ADMINISTRATIVOS**

1. Generalidades de las empresas comercializadoras de
bienes inmuebles

Los aspectos demográficos como el crecimiento poblacional, que genera altos niveles de concentración en las áreas urbanas, así como la migración de población rural hacia las principales ciudades, provocan el rápido crecimiento de las ciudades donde el espacio es limitado, además de incrementar los asentamientos marginales o tugurios (viviendas improvisadas que carecen de los servicios básicos, localizadas en quebradas y terrenos residuales detrás de otras edificaciones).

Por esto nacen las primeras empresas comercializadoras de bienes inmuebles en El Salvador, en la década de 1,980 siendo una de las pioneras ARGOZ, S.A., de origen Salvadoreño, que durante muchos años ha trabajado en programas de otorgamiento de lotes a familias de escasos recursos carentes de techo propio, principalmente familias campesinas que habiendo emigrado de sus lugares de origen, buscaron sobrevivir de cualquier manera, ya que en el área rural se hallaban a merced de la delincuencia.

La demanda de nuevas viviendas en zonas urbanas de El Salvador asciende a unas 32,800 al año. Alrededor de la mitad de esos hogares son construidos y financiados dentro del sector informal, otro 35% son financiados por el Fondo Social para la Vivienda (FSV) y casi 15% son financiados por Bancos Comerciales¹.

Gracias a una Industria Constructora competitiva, un sector financiero sólido y apoyos estatales. El Salvador ha logrado crear un mercado habitacional, la mitad de la población puede acceder a créditos y préstamos para financiar la compra de viviendas.

En el caso de los segmentos de menor poder adquisitivo, El Salvador ha desarrollado una industria de parcelación de tierras que les permite a personas de bajos ingresos comprar predios a plazos en urbanizaciones legales.

Siendo las mismas empresas comercializadora, las que se encargan de tramitar los créditos a las personas.

Debido a esto, las empresas dedicadas a este giro se han desarrollado y en la actualidad:

- ✓ Los Bancos otorgan préstamos tanto personales como hipotecarios para la adquisición de lotes o

¹ www.FSV.Gob.Sv, Mayo 3/04, Hora 7:30 p.m.; Banco Agrícola de El Salvador, Banco Salvadoreño, Banco de Comercio, entre otros.

casas con tasas de interés entre el 7% al 10% tanto para empleados como para personas con negocio propio. (Tasa vigente a mayo/2004)

- ✓ El Fondo Social para la Vivienda (FSV)², pueden ser sujetas de crédito todas aquellas personas que son cotizantes en cualquiera de los Sistemas de Administración de Fondo de Pensiones (AFP'S) del sector privado, e Instituto Nacional de los Empleados Públicos. (INPEP).
- ✓ Para la adquisición de vivienda o mejoras, el Fondo Social para la Vivienda (FSV), bajó su tasa al 6% de interés (para septiembre del año dos mil tres), como resultado de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria. Beneficiando desde 1973 hasta el año 2004, un aproximado de 208,242 familias salvadoreñas. Las tasas varían según el tipo de préstamo a obtener.
- ✓ El Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)³ su principal objetivo es otorgar recursos para que las Instituciones autorizadas puedan financiar a empresas constructoras o constructores individuales, el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social y de

² www.FSV.Gob.Sv, Mayo 7, Hora 4:30 p.m.

³ www.Fonavipo.Gob.Sv. Mayo 5, Hora 10:00 a.m.

esta manera beneficiar a la población. Teniendo acceso a crédito para una parcela o terreno que les permita vivir en un lugar propio. Generando oportunidades financieras a las familias de escasos recursos a través de sus diferentes líneas de crédito. Beneficiando a un aproximado de 17,000 familias por año.

Como puede visualizarse las empresas comercializadoras de bienes inmuebles tienen que estar muy bien organizadas para poder tener una buena relación con todas estas Instituciones tanto Gubernamentales como Privadas (Bancos).

Es así como la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante S.A. de C.V., nace con el propósito de solventar necesidad de vivienda o porción de terreno propio.

A su vez necesita contar con una herramienta administrativa que le permita alcanzar en mejor forma sus fines, poseer una adecuada coordinación en todos los departamentos y actividades que realizan sus colaboradores, tener claro conocimiento del papel que les corresponde desempeñar dentro de la misma, para que todo se lleve a cabo correctamente.

Es aquí donde juega un papel importante la división del trabajo, pues este se ejecuta de forma más

efectiva, si las actividades están claramente delimitadas, mientras más específicas sean menor será el campo de acción de cada individuo y mayor será su eficiencia a la hora de realizarlo.

Esto conlleva a una mejor comunicación y trabajo en equipo.

1.1. Antecedentes de Urbanizaciones Héctor Escalante S.A. de C.V.

El Grupo Héctor Escalante **(H.E.)**, surge en 1952 bajo el nombre de su fundador Héctor Escalante Deinenger, una persona emprendedora y con visión, iniciando con la comercialización de madera y bienes inmuebles.

Hoy día El Grupo Héctor Escalante (H.E.) se ha tornado en un grupo de empresas de servicios; diseño y construcción, terracería, tratamiento de aguas residuales, comercialización y financiamiento de inmuebles rurales, urbanos y recreativos. Dentro de los cuales se encuentra Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), la cual nace el 28 de marzo del año 2000. La Sociedad Héctor Escalante. S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), lleva todo lo que respecta a la Administración de

Personal, de las demás empresas hermanas. Siendo esta liderada por el **Ingeniero Roberto Escalante**.

1.1.1 Estructura Organizativa de URBHEX, S.A. de C.V

En cuanto a la estructura organizativa, en entrevista realizada al Gerente General⁴, hizo saber que la empresa se encuentra trabajando en esta área.

1.1.2 Filosofía de URBHEX, S.A. de C.V.

En el segundo semestre del año 2004 se están realizando seminarios dentro de los cuales se pretende que tanto, la Misión como Visión, surja de ideas de los mismos colaboradores, para que se identifiquen con lo que se escriba en un documento, y no sean solamente las ideas de un empresario.

2. El origen y desarrollo de la administración

El origen se encuentra desde la época primitiva, en ella se daba la división del trabajo por edad y sexo; el hombre utilizaba en forma rudimentaria la

⁴ Entrevista Realizada el día 15 de Mayo de 2004 a las 10:30 a.m. en la Oficina de URBHEX S.A. de C.V., ubicada en la 10ª Av. Norte, Colonia El Bosque # 902. San Salvador

administración, al trabajar en grupo por ejemplo; La caza del mamut.

Durante el período agrícola, aparecieron la vida sedentaria y el estado, desarrollándose las grandes civilizaciones que se apoyaron en la administración empírica del trabajo colectivo y de los tributos.

En la Antigüedad Grecolatina, surgió el esclavismo que para su control fue aplicada la administración mediante una estricta supervisión del trabajo y sanciones de tipo físico.

Durante el Feudalismo, la administración de los feudos se efectúa de acuerdo al criterio del señor feudal; posteriormente, los siervos se independizan, apareciendo los talleres artesanales y con estos, nuevas formas de administración, estructuras de trabajo extenso, niveles de supervisión escasos; surgen los gremios que representan el antecedente del sindicalismo.

Dentro de los fenómenos de industrialización y comercialización representados por la Revolución Industrial, en la segunda mitad del Siglo XVIII, sobresalen las características de la centralización de la producción, el auge industrial, la explotación

inhumana del trabajador y las estructuras de trabajo más complejas.

En el siglo XX se da el desarrollo tecnológico e industrial.

La administración se percibió como un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y se dan simultáneamente. Tal secuencia es conocida como Proceso Administrativo y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea esta Privada, Pública o Mixta.

2.1 Definición de administración

“Es el esfuerzo que hacen las personas que están al frente de una empresa para lograr sus objetivos de la forma más eficiente posible”⁵.

“La administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos”⁶.

⁵Administración una Empresa Global McGraw Hill 8ª ED. México DF.

⁶Administración, James A. Stoner y R. Edgard Freeman, 5ª Edición.

Cuando la administración se da paso por paso de manera sistemática se convierte en proceso administrativo.

Valiéndose la administración de diferentes etapas hace que las empresas crezcan de una manera planificada, organizada, dirigida, a los objetivos a alcanzar así como también se vale de los controles, los cuales se necesitan para poder saber a donde se dirige la empresa en un momento dado y saber si estamos logrando los objetivos planteados, es por esto la importancia del proceso administrativo del cual hablaremos a continuación.

2.2 Proceso Administrativo

Es aquel proceso lógico que tiene como fin permitir que la administración pueda realizarse, guiando a la empresa hacia la obtención del objetivo que ésta se ha fijado, controlando hasta que punto y en qué forma esta siendo logrado.

A través de la historia del desarrollo del pensamiento administrativo, han existido diferentes autores que discrepan con lo que se dijo anteriormente, a continuación se mencionan las principales corrientes:

Para el autor **Henry Fayol** el Proceso Administrativo lo constituye las siguientes etapas: "Previsión, Organización, Comando o Coordinación y Control".

Koontz y O'Donnell divide en lo que es "la Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

Agustín Reyes Ponce lo divide en seis etapas, las cuales son: "Previsión, Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control".

James Stoner divide el Proceso Administrativo en cuatro etapas: "Planeación, Organización, Dirección y Control".

El proceso administrativo se compone en sus diferentes fases, las cuales tienen una secuencia a seguir para poder tener un buen control de las diferentes situaciones dentro de una empresa.

A continuación se detallan las fases del Proceso administrativo⁷.

2.3 Fases

2.3.1 Planeación

2.3.2 Organización

⁷ Administración, James A. Stoner y R. Edgard Freeman, 5ª Edición. México.

2.3.3 Dirección

2.3.4 Control

2.3.1 Planeación:

“Es un proceso que comienza con los objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación⁸”.

2.3.2 Organización:

“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización⁹”.

2.3.3 Dirección:

⁸ Koontz, Harold y otro, Cit. Pág. 125.

⁹ Stoner Freeman, James, Cit. Pág. 12.

¹⁰ Koontz, Harold y otro. Cit. Pág. 49.

¹¹ Stoner Freeman, James. Cit. Pág. 13.

"Es el proceso consistente en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales¹⁰".

2.3.4 Control:

"Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas¹¹".

Como la investigación se refiere a los Manuales de Procedimientos Administrativos, la fase que se estudiará es la Organización.

2.4 Organización

Definiciones: "Es la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos¹²".

"Consiste en la creación de una estructura o armazón que encierre las actividades necesarias para operar una empresa, todo ello dentro de un orden lógico¹³".

2.4.1 Importancia

12 Koontz, Harold y otro, Cit. Pág. 246.

13 Gómez Ceja, Guillermo. "Planificación y Organización de Empresas". 8ª Edición, Editorial McGraw Hill, México, 1998.

La organización es importante porque los individuos trabajan con mayor eficiencia, al conocer sus deberes, las formas en que deberá realizarlos, también se tienen bien claros los objetivos que conllevan a realizar las diferentes tareas dentro de la empresa.

Además, establece los canales adecuados de comunicación y fija la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel jerárquico.

2.4.2 Principios

Son de aceptación y aplicación universal y sirven de guía para lograr una buena organización.

- ✓ Unidad de dirección: Todos los componentes de la organización tienen que contribuir a la consecución del objetivo institucional.
- ✓ Principio de eficiencia: Una organización es eficiente si se estructura de tal modo que ayude al logro de los objetivos de la institución con el mínimo de consecuencias o costos indeseables.
- ✓ Principio del área de mando: Existe un límite en cada puesto puede supervisar eficazmente, pero el

número exacto variará según variables y contingencias características de la dinámica complejidad y naturaleza de cada organización, y su impacto sobre los requerimientos de tiempo de la administración efectiva.

- ✓ Principio de jerarquía: Cuanto más claras sean las líneas de autoridad, que van desde el más alto ejecutivo de la institución hasta cada subordinado, más efectivo será el proceso de toma de decisiones y las comunicaciones.
- ✓ Principio de delegación: La autoridad delegada en los administradores individuales deberá ser adecuada para asegurar su capacidad en el logro de los resultados que de ellos se esperan.
- ✓ Principio de responsabilidad absoluta: La responsabilidad de los subordinados ante sus superiores por la ejecución es absoluta. Asimismo el superior es responsable por las actividades de sus subordinados dentro de la organización.
- ✓ Principio de igualdad, de autoridad y responsabilidad: La responsabilidad que se exija no puede ser mayor ni menor que la correspondiente al grado de autoridad que se haya delegado.

- ✓ Principio de unidad de mando: Cuanto más completa sea la definición de autoridad entre un subordinado y un superior, menor será el problema de conflictos en las instrucciones recibidas, y mayor el sentimiento de responsabilidad personal por los resultados.
- ✓ Principio del nivel de autoridad: Para que se mantenga la delegación de autoridad tal como se planeó es necesario que quien la reciba tome las decisiones que sean de su competencia, sin transferencias a los niveles superiores de la organización.
- ✓ Principio de división del trabajo: Cuanto más refleje la estructura organizacional una clasificación de las tareas o actividades necesarias para alcanzar las metas, cuanto más se elaboren las funciones y las relaciones de coordinación para adecuarse a la capacidad y motivación de las personas responsables de ejecutarlas, más eficiente y eficaz será la estructura de la organización.

- ✓ Principio de la definición funcional: Cuanto más clara sea la definición que tenga un puesto o departamento de los resultados esperados, de las actividades que han de llevarse a cabo, de la actividad organizacional delegada y de las relaciones de autoridad y de información con otros puestos, más eficazmente podrán los individuos responsabilizados contribuir al logro de los objetivos de la institución.
- ✓ Principio de separación: Si algunas actividades están estructuradas para realizar comprobaciones sobre otras, los individuos encargados de las primeras no pueden ejercer bien su responsabilidad si reportan al departamento cuya actividad deben evaluar.
- ✓ Principio de Equilibrio: La aplicación de principios o técnicas debe estar equilibrada a la luz de la efectividad global de la estructura organizacional, en cuanto al logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Principio de flexibilidad: Cuanto más mecanismos se incorporen para introducir flexibilidad en las

estructuras de la organización, más adecuadamente podrá la estructura de la misma cumplir con su propósito.

- ✓ Principio de oportunidades para el liderazgo: Cuanto más una estructura organizacional y su delegación de autoridad hagan posible que los administradores planeen y mantengan un ambiente que permita el buen desempeño, más se facilitará el ejercicio de su capacidad de liderazgo.

2.5 Herramientas de la organización

Identificando dentro del proceso administrativo la organización, proceso en el que los colaboradores se relacionan unos con otros para cumplir los objetivos

de la empresa, dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo a la actividad de la organización en general, consiste en la subdivisión de una empresa en unidades de trabajo manejables, asignación y delegación de actividades administrativas, definición del lugar de las decisiones y es por esto, la importancia que una estructura organizacional bien definida asigna autoridad y responsabilidades de

desempeño en forma sistemática, esta se vale de herramientas necesarias para el buen funcionamiento que lo llevaran a alcanzar sus objetivos y metas.

Dentro de las herramientas podemos mencionar los organigramas y los manuales de procedimientos.

Organigrama:

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen¹⁴.

Los Manuales de Procedimientos:

Le permiten mantener una buena comunicación entre las diferentes áreas de la organización, ya que los procesos se encuentran definidos para cada unidad o departamento.

Dentro de la organización tenemos los manuales de procedimiento a continuación se detalla sobre ello.

¹⁴Administración, James A. Stoner y R. Edgard Freeman, 5ª Edición. México.

3. Los manuales administrativos

3.1 Definición:

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”¹⁵.

3.2 Clasificación de los manuales

Existen varias clases de manuales los cuales son utilizados como medios para satisfacer distintos tipos de necesidades dentro de una organización¹⁶.

Por su naturaleza, contenido y ámbito.

Dentro de la clasificación de contenido podemos mencionar el manual de procedimientos.

¹⁵ Organización de Empresas Análisis, Diseño y Estructura, Enrique Benjamín F. Finowky, 2002, McGRAW-HILL Interamericanan de Editores.

¹⁶ Ídem

3.3 Definición de Manual de Procedimientos

Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones conectadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

3.4 Objetivos

Los manuales de procedimientos permiten cumplir con los siguientes objetivos generales¹⁷:

- ✓ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- ✓ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

¹⁷ Ídem

- ✓ Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- ✓ Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.

3.5 Importancia

- ✓ Durante el proceso de su elaboración se aclaran muchos objetivos de la empresa, así como el trabajo necesario para conseguirlos.
- ✓ Se identifican los casos de duplicidad y posibles puntos de conflicto.
- ✓ Permite conocer la descripción de cada puesto y su relación con los otros puestos de la organización.
- ✓ Ayuda a los altos ejecutivos a la evaluación de la unidad organizativa, mediante el análisis del logro de los objetivos de los puestos.
- ✓ Asegura continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- ✓ Son instrumentos útiles en la capacitación de personal.

3.6 Ventajas

Los Manuales por su utilidad brindan las siguientes ventajas:

- ✓ Estimulan la uniformidad de criterios administrativo.
- ✓ Eliminan confusiones en las tareas desarrolladas en la unidad de trabajo.
- ✓ Eliminan la incertidumbre y la duplicidad de funciones.
- ✓ Disminuyen la carga de supervisión.
- ✓ Evitan la implementación de procedimientos incorrectos.

3.7 Desventajas

- ✓ Algunas empresas consideran que son demasiado pequeñas para contar con un manual que describa los procedimientos o lineamientos a seguir.
- ✓ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez ya que algunos consideran que es demasiado costoso, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- ✓ Algunas empresas consideran que son demasiado pequeñas para contar con un manual que describa los procedimientos o lineamientos a seguir.

3.8 Características

Los manuales de procedimientos cumplen con las siguientes características:

✓ Precisión

Los manuales no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

✓ Flexibilidad

Todo manual debe dejar margen para los cambios que surjan en este, ya en razón de la parte imprescindible, y de las circunstancias que hayan variado después de la previsión. Flexible, es lo que tiene una dirección básica, pero que permiten pequeñas adaptaciones momentáneas, pudiendo volver después a su dirección inicial. Además, se debe establecer sistemas para su rápida revisión.

✓ Unidad

Los manuales deben ser de tal naturaleza, que pueda decirse que existe uno solo para cada función o departamento, y todos los que aplican en la empresa deben estar, de tal modo coordinados e integrados.

✓ Claridad

Los manuales deben de ser claros para que las personas tengan una mejor comprensión de la necesidad total de la empresa y de cómo se llevan a cabo las funciones de las áreas.

3.9 Funciones

Los manuales representan un avance de la función administrativa, porque en la organización, las empresas deben establecer reglas adecuadas para su buen funcionamiento.

- ✓ Burocratizar la empresa: proporcionar a la empresa una de las características de la burocracia que es la formalización.
- ✓ Facilitar el acceso a la información de forma organizada, sistemática y con criterio: por lo cual constituye un instrumento de consulta permanente para todas las personas de la empresa.
- ✓ Estandarizar y uniformar el desempeño de la persona: esta debe trabajar estrictamente de acuerdo con la norma de servicio que esta en el manual.

- ✓ Agilizar el funcionamiento de la empresa:
haciendo que la persona no pierda el tiempo en
verificar cómo deben hacerse las cosas.

3.10 Pasos para la elaboración de un manual

Se puede decir que los pasos para la elaboración de un manual de procedimientos son:

- 3.10.1 Planificación del estudio.
- 3.10.2 Recopilación de la información.
- 3.10.3 Análisis de la información.
- 3.10.4 Diseño y aprobación de los nuevos
procedimientos y formulación del manual.
- 3.10.5 Elaboración del manual.

A continuación se detallan los numerales antes mencionados:

3.10.1 Planificación del estudio

Antes de elaborarse el estudio de trabajo, deberán realizarse algunas entrevistas con los ejecutivos de mayor jerarquía para establecer o determinar claramente la magnitud del mismo. A continuación

deberán realizarse entrevistas con el personal involucrado en el proceso.

El plan de trabajo ayuda para planear y controlar las diferentes etapas de la investigación.

Debe contener los objetivos y metas, las actividades a desarrollarse, los recursos a utilizarse, la participación y responsabilidades en que incurrirán las jefaturas y personal en general, así como el cronograma de actividades.

3.10.2. Recopilación de la información

Esta debe planearse cuidadosamente por cuanto en ella se fundamenta el diseño de los procedimientos existentes, por otra parte dependiendo de la manera en que se obtenga la información, el resultado puede ser positivo o negativo.

Entre las técnicas que se pueden utilizar y que son más frecuentes tenemos:

- ✓ Recopilación de posibles estudios realizados, de leyes, instructivos, formularios, etc.
- ✓ Encuesta por medio de formularios.
- ✓ Entrevistas personales y dirigidas.
- ✓ Observación directa del campo de trabajo.

Se considera que esta es una etapa delicada y muy laboriosa, ya que puede encontrarse resistencia de parte del personal si este no es informado.

3.10.3. Análisis de la información

Consiste en revisar toda la información obtenida para poder proceder al ordenamiento de la misma, hacer las correcciones necesarias, duplicaciones y contradicciones.

Cuando se trata de trabajos de investigación que requieren uso de valores o cantidades se procede a tabular para facilitar el análisis.

Se establece la veracidad de la información y se determina si es necesario complementarlo a través de las declaraciones o ampliaciones de la misma.

3.10.4 Diseño y aprobación de los nuevos procedimientos y formulación del manual

Una vez que la información ha sido recopilada y depurada se pasa al diseño de los posibles procedimientos a utilizar, para esto deberá establecerse si es necesario la ilustración gráfica, y

si incluye formularios nuevos, deberán elaborarse las respectivas instrucciones.

Con el objeto de verificar la eficiencia de los procedimientos propuestos se puede llevar a cabo un ensayo de los mismos manuales en forma simulada, es decir, plantear una situación imaginaria pero con hechos y personas o llevarlos a la práctica con el fin de que se puedan hacer ajustes si se considera necesario previa aprobación final.

Para efectos de aprobación se recomienda hacer comparaciones con los procedimientos actuales, esto se lleva a cabo mediante un detalle de la situación actual, con la propuesta que deberá incluir un breve resumen de los principales cambios considerados así como las ventajas de su aplicación, debe también mencionarse sus limitaciones y los costos en que incurrirá.

3.10.5. Elaboración del manual

Este deberá contener los siguientes elementos:

- ✓ Presentación del manual
- ✓ Objetivos
- ✓ Justificación de su necesidad

3.11 Estructura de un manual de procedimientos

En general, como se ha analizado, todo manual tiene el propósito de transmitir al interesado, tanto en forma escrita como ordenada y eficiente, la información que se pretende dar a conocer. Asimismo la amplitud del manual dependerá de los criterios y fines de la empresa.

Por otra parte se ha establecido que el manual deberá contener los principales procesos y directrices que deben seguirse en la realización de actividades y/o tareas de una unidad administrativa, describiendo en forma detallada cada uno de los pasos que deben seguirse en las diferentes unidades o puestos de trabajo que participan en cada actividad.

Para cumplir con el propósito de presentar la información metódica y ordenada, debe elegirse una estructura del contenido del manual, en este sentido, después de analizar documentación bibliográfica, se ha constatado que efectivamente, hay más grados de coincidencia en cuanto a su metodología de presentación.

El contenido del manual de procedimiento se conforma de la siguiente manera¹⁷

3.11.1 Identificación

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Nombre oficial de la organización.
- ✓ Denominación y extensión general o específica. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Número de revisión (según el caso).
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- ✓ Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza y por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

3.11.2 Índice del manual o contenido

En esta parte deberán señalarse los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento.

¹⁷ ídem

3.11.3 Prólogo y/o introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objetivo, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

3.11.4 Objetivo de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

3.11.5 Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

3.11.6 Políticas o normas de acción

Se incluye los criterios o lineamientos generales de acción, que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

3.11.7 Conceptos

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

3.11.8 Procedimientos

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlo a cabo.

3.11.9 Glosario de términos

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnica de elaboración de los manuales procedimientos, que sirvan de apoyo para su uso o consulta.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

URBHEX, S.A. de C.V.

El presente capítulo contiene el diagnóstico de la situación actual de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), el cual para fines de estudio estará conformado por cuatro literales:

El primero por los objetivos de la investigación realizada; segundo por la importancia; tercero por la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación; cuarto por la descripción y análisis de la situación actual de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V. (URBHEX, S.A. DE C.V.).

De igual manera se definirán las conclusiones de la investigación, seguido de las recomendaciones a tomar en cuenta, dando como resultado los componentes más relevantes para su accionar.

2.1 Objetivo de la investigación

Objetivo General

- ✓ Recolectar información con el propósito de contar con un diagnóstico de la situación actual de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.).

Objetivos Específicos

- ✓ Conocer si existe un manual de procedimientos en la empresa en estudio.

- ✓ Identificar cuales son las tareas específicas que cumple el personal que labora en Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.).

- ✓ Elaborar una propuesta de la misión, visión, organigrama, y manuales de procedimientos administrativos, que orienten al personal.

2.2 Importancia de la investigación

Las empresas comercializadoras de bienes inmuebles en El Salvador, inscritas en la Dirección General de Estadísticas y Censos, (DIGESTY) son 175 para el año 2004, en cuanto a lotificadoras se refiere, tanto en la zona central como en las áreas rurales. La investigación de campo se realizó en la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), ubicada en la 10^a Ave. Norte

N° 902 Colonia El Bosque, San Salvador. La empresa no cuenta con una estructura organizativa (Misión, Visión, Organigrama) y manual de procedimientos administrativos, lo cual es una debilidad para realizar o llevar a cabo trámites tanto internamente como externamente. Por lo que el presente estudio radica en una estructura organizativa y en el desarrollo de procedimientos administrativos de la empresa comercializadora de bienes inmuebles, dichos procedimientos se podrán realizar con una mejor eficiencia de tiempo lo cual beneficiará la imagen de la empresa y a la vez brindará un mejor servicio al cliente.

2.3 Metodología de la investigación

2.3.1 Método a utilizar

Para llevar a cabo la presente investigación en la Empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., se aplicará el Método Deductivo, ya que éste va de lo general a lo específico, por que permite acercarnos de manera objetiva a la realidad que deseamos interpretar la cual comienza con la observación.

2.3.2 Tipo de investigación

La investigación se dividirá en dos partes: en la primera parte de ella el tipo de investigación será Descriptivo, ya que se describirá sistemáticamente hechos y características de cada área funcional administrativa de la empresa y posteriormente se analizarán los resultados obtenidos.

El estudio nos permitirá conocer de qué manera el proyecto a realizar beneficiará la empresa para el logro de los objetivos planteados anteriormente.

2.3.3 Tipo de diseño de la investigación

El diseño utilizado en el estudio, es el no experimental porque no es posible seleccionar aleatoriamente al grupo en estudio. Ya que para la investigación la población y la muestra es la misma y el grupo en estudio ya está determinado.

2.3.4 Fuentes de información

Para recopilar la información fue necesario utilizar dos fuentes de datos: primarios y secundarios.

Fuentes primarias de la investigación estuvieron constituidas por:

- ✓ Los empleados administrativos que laboran en la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), a través de la observación, cuestionario y entrevista.

Fuentes de datos secundarios:

En esta se encuentra la información bibliográfica, que se utilizó para llevar a cabo el estudio; las principales fuentes de datos secundarias utilizadas en la investigación fueron:

- ✓ Libros de texto
- ✓ Trabajos de graduación
- ✓ Direcciones electrónicas

2.3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El estudio se llevo a cabo por medio de técnicas e instrumentos de recolección dentro de los cuales

están: La Observación, Entrevista y Cuestionario como el instrumento para la recolección de los datos, las razones que justifican dicha elección se desprenden de las ventajas que proporcionan.

- ✓ La Observación: esta técnica se utilizó con el propósito de garantizar la veracidad de la información obtenida a través del cuestionario, así como también para detectar algunas limitaciones que afectan al desempeño general y particular de la empresa, empleados y de los procedimientos administrativos.
- ✓ La Entrevista: esta técnica se utilizó con el propósito de conocer otros factores que inciden en el accionar de la empresa, empleados y en la realización de procedimientos administrativos, se hizo uso de esta técnica para recabar información no concluida en las técnicas mencionadas.
- ✓ El Cuestionario: está estructurado con preguntas cerradas, constituido por cinco partes la primera buscaba obtener la información general del puesto que desempeña el encuestado, la segunda por especialización, adiestramiento y habilidad, la tercera por integración de funciones, la cuarta por

trabajo en equipo y productividad y la quinta por funciones y obligaciones.

2.3.6 Determinación del universo y muestra

Para el trabajo de campo en Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), la población objeto de estudio fue finita, porque se conocía el número de personas que laboran en la misma, las cuales ascienden a 10. Aclarándose que para determinar una muestra de la población estadísticamente representativa, se requiere que esta, sea mayor de 30 personas, es por esto que, no se tuvo la necesidad de recurrir a la aplicación de fórmulas estadísticas para encontrar la muestra objeto de estudio.

Dado ello, la población y la muestra a investigar se consideraron exactamente igual.

2.3.7 Tabulación de los datos

✓ El Cuestionario: para tabular los datos proporcionados, primero se clasificaron y ordenaron los cuestionarios por departamento contabilidad,

ventas y administración, luego se pasó al procesamiento de la información, se preparó una hoja en la cual se ubicó al inicio la pregunta que se formuló, posteriormente se elaboró una matriz, en la que se estableció la sumatoria de la frecuencia, que dió como resultado el total de opciones establecidas y sus porcentajes.

2.3.8 Comentario de los datos.

De la tabulación anterior realizada se procedió a elaborar el gráfico correspondiente, así como también el comentario de la información en términos cuantitativos, partiendo de la relación porcentual más significativa.

2.4 Descripción y análisis de la situación actual de la empresa urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. DE C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.)

El diagnóstico que a continuación se presenta, muestra los aspectos más relevantes que se han encontrado en la situación actual de la empresa, dedicada a la administración de personal del Grupo Héctor Escalante. Dentro de los aspectos más importantes canalizados a

través de la observación, cuestionario y entrevista, para lo cual se aplicaran los siguientes principios:

2.4.1 Principios de Organización

Principios de Unidad de mando

En la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. de C.V.), del 100% de los encuestados, el 50% del personal recibe órdenes de una sola persona; no obstante la otra parte manifiesta que recibe órdenes de dos o más personas.

El principio de unidad de mando no se cumple en esta empresa, por lo tanto existe dualidad de mando. Ver (CUADRO # 7)

Nivel jerárquico

Respecto a este principio se obtuvo la información siguiente: el personal manifestó que la empresa no cuenta con un organigrama formal, por tal razón estos reconocen como jefe al Gerente General, no a su jefe inmediato del departamento al que pertenecen, creándose confusiones en las tareas diarias. Ver (CUADRO # 3)

Autoridad y Responsabilidad

Este principio se cumple en la empresa en estudio pues tanto a través del cuestionario como entrevista al personal que ocupa puestos de jefatura, manifestaron tener el suficiente grado de autoridad y responsabilidad para tomar decisiones y/o resolver problemas y además reconocen que departamento o unidad están dirigiendo. Ver (CUADRO # 6)

Especialización

Este principio se cumple en algunas áreas de la empresa. Pues no todas los empleados han tenido la oportunidad de optar a una capacitación respecto al trabajo que desempeñan, con los datos obtenidos en cuestionario se verifico que solo el área contable es la que ha contado con capacitaciones respecto a su trabajo. Ver (CUADRO #10).

2.4.2 Herramientas Administrativas

Organigrama

La empresa en estudio no cuenta con un organigrama, misión y visión por lo tanto es parte de la propuesta a presentar a la empresa. Ver (CUADRO #3)

Manuales Administrativos

La Empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., (URBHEX S.A. de C.V.), no cuenta con manuales de procedimientos administrativos, que contengan los lineamientos generales, que guíen el funcionamiento de los mismos a través del buen entendimiento y desarrollo de las diferentes áreas de la organización. Pues los más importantes y donde exista mayor relación de las diferentes áreas de la empresa serán parte de la propuesta a presentar. Ver (cuadro #11).

2.4.3 Asignación de Recursos

Recursos Humanos

En toda organización el elemento humano constituye el recurso más importante, por ser este el que pone en marcha la ejecución de los planes establecidos. La empresa cuenta con el personal preparado y con experiencia en las diferentes áreas que desempeñan, lo

cual es de gran beneficio para esta, no así con un equipo de trabajo integrado, (información obtenida a través de entrevista).

Recursos Materiales

Estos son de gran importancia para el funcionamiento de las empresas, pues si se utilizan de la mejor manera, facilitan el desempeño de las labores.

La empresa cuenta con software & hardware modernos y eficientes, equipo de trabajo actualizado, software especial para el área de lotificaciones en una plataforma de Oracle (Base de Datos), lo cual permite tener información al día para ser utilizada en la toma de decisiones. Ver (CUADRO #17).

Recursos Financieros

A través de entrevista realizada a Gerente General se obtuvo la información siguiente:

Buena calificación en el sistema financiero, la empresa se encuentra clasificada como clase "A" ante las Instituciones Bancarias, razón por la cual puede acceder a préstamos para reforzar sus proyectos.

2.4.4 Aspecto Físico-Ambiental

A través de la observación se constato en cuanto a las condiciones ambientales como iluminación, aseo, y ventilación con que cuentan la empresa en estudio, se consideran aceptables apegándonos al Art. 314 del Código de Trabajo.

- ✓ En cuanto al espacio físico cada empleado cuenta con su cubículo para la realización de las tareas.
- ✓ En cuanto a las condiciones físico-ambientales de la empresa puede decirse: aires acondicionados necesarios y agua purificada para ingerir, en cuanto al ruido que se genera es normal, ya que no cuenta con maquinaria cerca del área administrativa.

2.4.5. Servicio al usuario

Este apartado se obtuvo mediante la observación, el cual se dividirá en cuanto al recibimiento del cliente a la empresa, y sus diferentes peticiones así como también, las dificultades con que se encuentra la empresa en las Instituciones Gubernamentales, para poderles brindar un buen servicio.

- ✓ En cuanto al servicio al usuario a través de la observación se verificó, que en la empresa la persona que anuncia al visitante o cliente en recepción es el vigilante, lo cual muchas veces se vuelve incomodo para el cliente o visitante, ya que se le detiene en el portón de llegada hasta que el vigilante se asegura, que la persona es cliente de la empresa o tiene cita previa para algún tipo de tramite.
- ✓ Se verificó, que solo una persona en el área de ventas atiende las consultas de los clientes, lo cual genera esperas prolongadas, cuando hay más de un cliente o se atiende una llamada telefónica. Ya que el mismo, resuelve y da seguimiento a toda clase de situación con el cliente. Por lo tanto es necesario que alguien más se especialice o conozca de los procedimientos, ya que no necesariamente tendrían que ser atendidos por el Gerente de operaciones y ventas, pues en muchas ocasiones si él no se encuentra nadie puede atender al cliente. Para el caso las personas que podrían apoyar en estos procesos son: la cajera y el gestor de créditos,

ambos tienen conocimiento de los trámites que se realizan, y a la vez aprovechando de mejor manera el recurso humano de la empresa.

- ✓ No cuenta con ningún rótulo fuera de las instalaciones que la identifique la empresa, tanto clientes, como proveedores dan a conocer que se perdieron para llegar al lugar, lo cual ocasiona pérdidas de tiempo y disgusto para ellos. Por lo que se considera la necesidad de identificar con la dirección de 10^a Av. Nte., esa es la calle o arteria por donde se llega a la empresa. En cuanto a señalización no se cuenta con señales que puedan indicarle al usuario, las diferentes áreas de la empresa.

- ✓ Distribución en planta, para la atención del cliente, es bastante aceptable, la recepción se encuentra a la entrada de la oficina y cuenta con espacio para sala de espera en ella se encuentran sillas para los visitantes.

- ✓ La cajera se encuentra en el extremo derecho de la recepción área donde hay ventanilla externa, en la cual se puede comunicar con el cliente sin necesidad que este tenga que entrar a las oficinas.

- ✓ Sala de conferencias en ellas se encuentran las oficinas de los abogados y el gestor de créditos siempre siguiendo la secuencia esta el departamento de contabilidad con dos cubículos, luego situamos la oficina del Gerente General.
- ✓ Al extremo derecho de la recepción se encuentran los cubículos de asistente de gerencia y Gerente de operaciones y ventas.

Por lo tanto es aceptable tal distribución ver ANEXO (DISTRIBUCION DE PLANTA).

2.4.5.1 Relaciones con otras Instituciones

A través de observación y conversación realizadas con Gerente de operaciones y ventas y Asistente de Gerencia se obtuvo la información siguiente:

- ✓ En cuanto a las relaciones con las diferentes alcaldías:

Es de suma importancia realizar o llevar a cabo diferentes trámites cuando nace un proyecto, la gestión se realiza en la alcaldía del municipio al que corresponde el proyecto. La mayoría de veces, los trámites los lleva a cabo el Gerente General encontrándose con problemas tales como: que los impuestos no se encuentran al día o problemas fuera del alcance de la empresa, tales como la burocracia que existe en estas dependencias, por tal razón es necesario que la empresa mantenga una relación idónea con esta dependencia. Es importante comunicarle al cliente que a partir de la fecha de escrituración o firma de contrato, le corresponde presentarse a la Alcaldía con esta escritura para proceder a pagar sus impuestos mensualmente así como también que el inmueble aparezca a su nombre.

- ✓ En cuanto a las relaciones con la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS):

Se gestionan diferentes trámites cuando se quiere llevar a cabo un proyecto, lo cual la mayoría de veces crea dificultades para el desarrollo de la empresa y para que esta pueda realizar diferentes proyectos. Las entidades responsables de autorizar

las leyes en el país tienden a buscar beneficios para las grandes empresas o corporaciones, obstaculizando en gran medida el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, no tomando en cuenta que estas son las que brindan trabajo a muchas personas cuando realizan sus proyectos. Pero este es uno de los factores que se dificulta controlar, no esta en las manos del Gerente o Empresario, sino de los Organismos Gubernamentales, los cuales hasta el momento y muchas veces no se logran comprender las respuestas que ellos dan a conocer.

- ✓ En cuanto al Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano:

Los trámites que aquí se llevan a cabo son los mismos que en la Oficina de Planificación del Área

Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), con la única diferencia que se acude a esta institución cuando el proyecto está fuera del área metropolitana de San Salvador.

- ✓ En cuanto al Centro Nacional de Registro:

Se gestionan varios trámites, se pudo verificar que mucha veces varia la información requerida dependiendo del registrador que atiende el caso, así como también varía el tiempo de entrega no obstante si todo lo requerido esta en orden y se tiene claro que es lo que hay que presentar y los documentos no son observados por el registrador de esta forma se obtienen resultados en un tiempo mas idóneo, pues en estos procedimientos tiene que ver mucho con el área jurídica y ventas por tal razón ellos deben tener una buena comunicación y ser muy cuidadosos a la hora de elaborar documentos para que estos no tengan ninguna observación.

CONCLUSIONES

- ✓ Un 80% manifestó que no cuenta la empresa con un organigrama ver (CUADRO N.3), por consiguiente ellos no tienen claro quien es su jefe inmediato, lo cual ocasiona dualidad de mando ver (CUADRO N.7).

- ✓ No contar con un manual de procedimientos, ocasiona que los empleados realicen actividades o tareas que

no les corresponden, como también algunos puestos cuentan con poca actividad laboral. Así mismo la falta de un manual, ocasiona pérdida de tiempo ya que no cuentan con un documento para realizar las consultas ver (CUADRO N.11 y 13).

- ✓ La empresa cuenta con personal con experiencia en sus diferentes áreas, pero no cuentan con una comunicación efectiva entre empleados y jefes inmediatos, por tal razón no se puede consolidar un equipo de trabajo lo cual es fundamental en una empresa (con base a entrevista realizada).

- ✓ Se concluye que el personal reconoce los objetivos globales de la empresa ver (CUADRO N.1), no así los de el departamento al que pertenecen ver (CUADRO N.2).

- ✓ Se concluye que las relaciones interpersonales entre jefes y empleados, son excelentes relacionándolo con el Gerente General ver (CUADRO N.15).

- ✓ Los jefes reconocen que tienen un departamento a su cargo ver (CUADRO N.6), los empleados no tienen claro quien es su jefe inmediato ver (CUADRO N.7), lo cual ocasiona que no reconozcan el nivel jerárquico de su jefe ver (CUADRO N.9).

- ✓ A pesar de ser una mediana empresa cuentan con el equipo necesario tanto software, hardware y materiales para poder realizar a tiempo sus actividades ver (CUADRO No.17).

- ✓ La empresa cuenta con un software y recursos materiales muy de vanguardia, ubicándola en ventaja competitiva, si los recursos se aprovechan de la mejor manera por lo colaboradores. (Según Observación)

- ✓ El 10% del personal manifestó que no ha recibido capacitación para el desarrollo de sus actividades, ver (CUADRO #10), ya que solo el área de contabilidad a tenido acceso a capacitaciones fuera de la empresa.

- ✓ Las empresas comercializadoras de bienes inmuebles hoy en día, cuentan con la Asociación de Lotificadores de El Salvador, quienes se están reuniendo cada cierto tiempo con los empresarios, para tratar situaciones pendientes de algunos proyectos. (según entrevista)

RECOMENDACIONES

- ✓ Elaborar una estructura organizativa, (Misión, Visión y Organigrama), la cual oriente al personal, que labora en la empresa y a la vez los identifique como parte de ella.

- ✓ Se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos, para las diferentes áreas,

especialmente en ventas, ya que es adonde hay más comunicación con el cliente, para que los procedimientos se realicen en menor tiempo pues se tendrá un documento en el que se pueda consultar, primordialmente cuando llegue alguien nuevo a ocupar estos puestos.

✓ Se recomienda a los jefes inmediatos, mantener una comunicación efectiva con sus colaboradores, ya que de ello depende lograr un trabajo en equipo.

✓ Se recomienda dar a conocer los objetivos departamentales, ya que estos son la base para alcanzar los objetivos globales de la empresa.

✓ Se recomienda al Gerente General mantener las buenas relaciones interpersonales con sus colaboradores, teniendo el cuidado de no

interferir en las decisiones de los jefes inmediatos.

- ✓ Se recomienda cuando ya exista una estructura organizativa elaborada, se de a conocer a los empleados, para que ellos estén claros quien es su jefe inmediato y no reconozcan al Gerente General como su jefe, esto ayudará a descentralizar la Gerencia General.

- ✓ Se recomienda que el personal optimice los recursos existentes, especialmente el software y los materiales, ya que a pesar de ser una mediana empresa cuenta con recursos y tecnología de vanguardia.

- ✓ Se recomienda elaborar un plan de capacitación, aprovechando el Instituto de Formación Profesional (INSAFORP), sería de mucho beneficio, para los empleados y la empresa estarse actualizando en las diferentes áreas.

- ✓ Se recomienda estar en comunicación y dar apoyo a la Asociación de Lotificadores de El Salvador, pues ellos pretenden realizar muchas gestiones de beneficio para los empresarios de este rubro ya existentes en el país.

CAPÍTULO III

**SISTEMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MEDIANA
EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES
INMUEBLES DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.**

El manual de procedimientos se ha diseñado con el fin de proporcionar a la empresa un documento que facilite la actuación del recurso humano, pues contará con una guía que detalla los pasos a seguir en la realización de las actividades, agilizando el desarrollo de los mismos especificando para ellos los responsables que deben participar en su ejecución.

El capítulo para tales efectos se encuentra diseñado con los numerales siguientes: Objetivos del Manual, Alcances, Políticas, Normas para el uso, Limitaciones, Filosofía Organizacional de la Empresa (Misión, Visión, Organigrama), Guía de procedimientos de las diferentes áreas administrativas de la empresa, Descripción de formato de procedimientos, así como también se presentan los principales procedimientos, donde hay mas relación de las diferentes áreas administrativas de la Empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V.

3.1 Objetivos del manual

- ✓ Evitar la duplicidad de funciones y de mando en los diferentes departamentos.

- ✓ Proporcionar a la empresa un instrumento que sirva de consulta para que el personal que labora en ella se le facilite el desempeño de las actividades asignadas.

- ✓ Lograr que el documento sirva de consulta en forma oportuna en su materia.

3.2 Alcances

Está diseñado para cubrir la estructura organizativa de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V. En cuanto a sus funciones pues en este se determinan las actividades más importantes de cada uno de los departamentos.

3.3 Políticas

- ✓ El manual será proporcionado a la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., el

cual dará a conocer los principales procedimientos en los diferentes departamentos.

- ✓ El manual de procedimientos deberá estar disponible para los empleados que lo requieran a fin de consultarlo.
- ✓ El manual deberá ser revisado y actualizado cuando así lo requieran, según cambios actualizados por los mismos dirigentes de la empresa y la vez comunicar a los involucrados.

3.4 Normas para el uso del manual

- ✓ El manual de procedimiento deberá ser guardado en el archivo administrativo de la empresa.
- ✓ Los cambios al contenido del manual, se deben realizar después de ser revisado por el jefe involucrado con la aprobación del Gerente, dependiendo de la magnitud del cambio solicitado y a la vez entregar copia de los cambios efectuados.
- ✓ Las relaciones internas y externas plasmadas en el manual, deberán ser cumplidas por el personal de la empresa.

3.5 Limitaciones del manual de procedimiento

Toda herramienta administrativa tiene sus limitantes y este no es la excepción, entre ellas se tienen las siguientes:

- ✓ Constituye una herramienta de organización, pero no se pretende con su aplicación dar solución a todos los problemas de la empresa.
- ✓ Este documento deberá revisarse y actualizarse periódicamente para que no se vuelva obsoleto.
- ✓ De no implementarse adecuadamente, puede frenar la iniciativa del personal limitándolo únicamente en las funciones señaladas en el manual.

3.6 Filosofía organizacional de la empresa

Todo proceso de planeación debe iniciar con la declaración de lo que hacemos actualmente y lo que

debemos lograr es por ello que se ha elaborado la Misión, Visión y Organigrama.

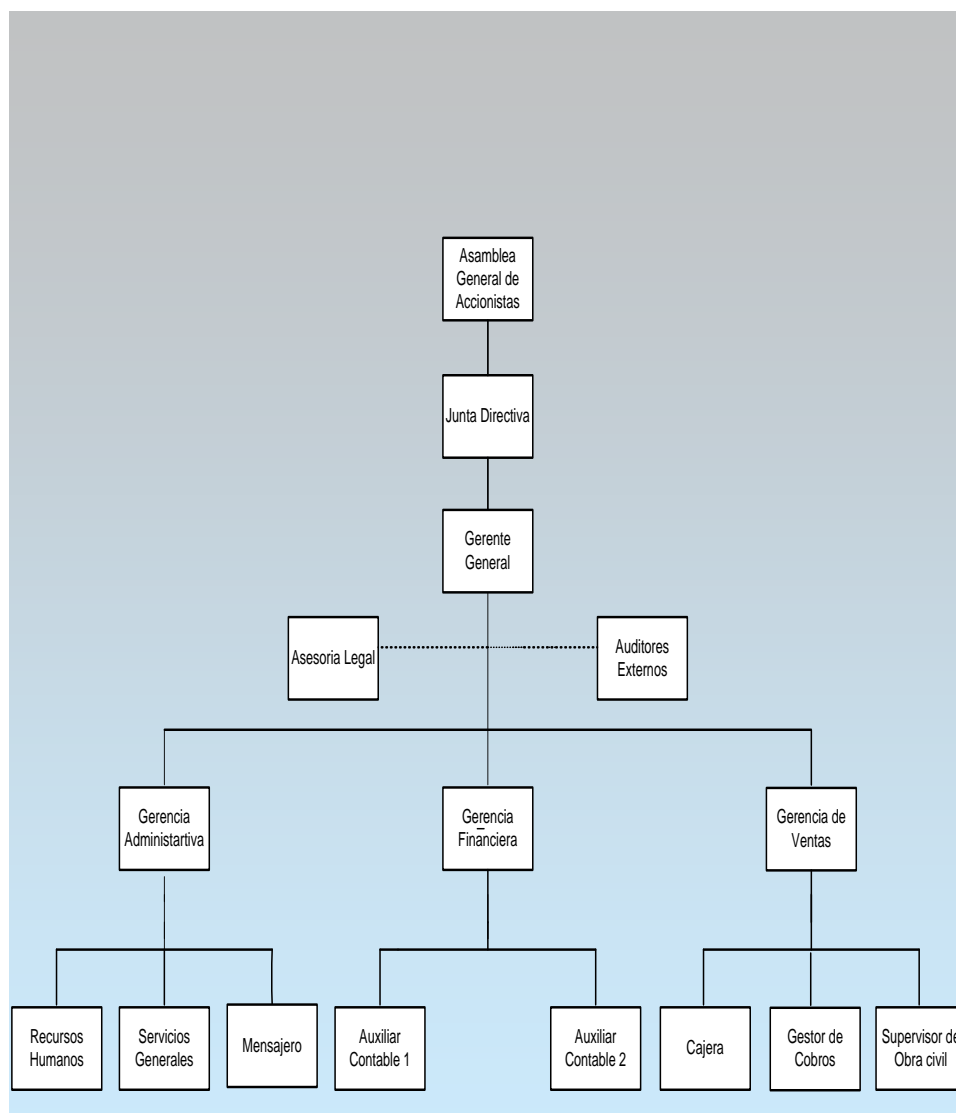
MISIÓN

Facilitar la adquisición de bienes inmuebles con transparencia y ética profesional. Enfocando nuestros servicios a clientes del área rural y urbana así como también a nuestros compatriotas en el exterior con tecnología de punta marcando así la diferencia con la competencia.

VISIÓN

Ser una empresa emprendedora construyendo un entorno en el cual prevalezca una relación continua con Dios y la búsqueda permanente de la superación, tanto personal como empresarial alcanzándolo a través del trabajo en equipo, tecnología de vanguardia, actitud positiva y creatividad. Ser líderes en el mercado de asesoramiento de bienes inmuebles en dos años y a la vez expandirse fuera del territorio nacional, brindando a nuestros clientes servicios y productos de calidad, solucionándoles cualquier problema relacionado con adquisición de bienes inmuebles.

ORGANIGRAMA PROPUESTO
URBANIZACIONES HÉCTOR ESCALANTE, S.A. DE C.V.
(URBHEX S.A. DE C.V.)



Elaborado por: El grupo	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha Creación:
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------------------

3.7 GUIA DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS

GERENTE DE VENTAS CÓDIGO. VE

VE-0001 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE CRÉDITO
VE-0002 VENTA DE BIENES INMUEBLES
VE-0003 CONTRATO
VE-0004 APROBACIÓN DE ANULACIÓN DE CONTRATO
VE-0005 LEGALIZACIÓN DE ESCRITURA

CAJERA CÓDIGO. CV

CV-0001 PROCESAMIENTO NOTAS DE ABONO
CV-0002 FACTURACIÓN DE VENTAS
CV-0003 CONTABILIZACIÓN DE FACTURAS
CV-0004 DIGITACIÓN DE CONTRATO DE VENTAS
CV-0005 CONTABILIZACIÓN DE DESCUENTOS DE BIENES
INMUEBLES
CV-0006 ANULACIÓN DE CONTRATO
CV-0007 ELABORACIÓN DE TRASPASOS DE DERECHOS DE BIENES
INMUEBLES
CV-0008 CUADRE DE CARTERA DE CLIENTES
CV-0009 ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE DE CLIENTE

GESTOR DE CREDITOS CÓDIGO. GC

GC-0001 TRÁMITE DE CRÉDITOS

GERENTE GENERAL

ACTIVIDADES DIARIAS

ACTIVIDADES PERIODICAS

ACTIVIDADES EVENTUALES

ASISTENTE DE GERENCIA CÓDIGO. AG

AG-0001 ELABORACIÓN DE REPORTE NOTAS DE ABONO RECIBIDO
DE BANCOS

AG-0002 VERIFICAR ELABORACIÓN DE ESCRITURAS Y SU
INSCRIPCIÓN EN CENTRO NACIONAL DE REGISTRO

AG-0003 TRÁMITE DE REFRENDAS DE VEHÍCULOS

AG-0004 ENTREGA DE ÚTILES Y PAPELERÍA DE OFICINA

AG-0005 COMPRAS

AG-0006 SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE MATRÍCULA DE
EMPRESA Y ESTABLECIMIENTO

AG-0007 TRÁMITE DE SOLVENCIA DE ALCALDIA MUNICIPAL DEL
DOMICILIO DONDE OPERA LA SOCIEDAD

AG-0008 INSCRIPCIÓN DE BALANCE GENERAL EN CENTRO
NACIONAL DE REGISTRO

RECEPCIONISTA CÓDIGO. RE

RE-0001 MANEJO DE CONMUTADOR

RE-0002 EMISIÓN DE QUEDAN

RE-0003 ATENCIÓN AL VISITANTE/CLIENTE

RE-0004 ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

RE-0005 TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN EN INSTITUTO
SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

AUXILIAR CONTABLE UNO CÓDIGO. AC1

AC1-0001 ELABORACIÓN DE DECLARACIONES DE IVA

AC1-0002 PROCESO DE COSTEO Y UTILIDAD
AC1-0003 CONTROL DE FONDO DE CAJA CHICA
AC1-0004 ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS
AC1-0005 TRAMITE DE INSCRIPCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
FONDO DE PENSIONES AFP`S
AC1-0006 ELABORACIÓN DE PLANILLA DEL INSTITUTO
SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
AC1-0007 ELABORACIÓN DE PLANILLA DE ADMINISTRACIÓN DE
FONDO DE PENSIONES
AC1-0008 ANOTACIONES EN EL LIBRO DE IVA

CONTADOR GENERAL CÓDIGO. CG

SE PROPUSO QUE ESE PUESTO SE NOMBRARA GERENCIA FINANCIERA, YA QUE ES UN PUESTO MUY DELICADO DENTRO DE LA EMPRESA. SE HIZO UN RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR, EN ESTE PUESTO NO SE PUEDEN LEVANTAR PROCEDIMIENTOS POR TRATAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y CADA EMPRESA CUENTA CON SU PROPIO SISTEMA DE CONTABILIDAD.

AUXILIAR CONTABLE DOS CÓDIGO. AC2

AC2-0001 ELABORACIÓN DE CHEQUE
AC2-0002 CONTROL DE CHEQUES EMITIDOS
AC2-0003 ELABORACIÓN DE PARTIDAS

3.8 Descripción de formato de procedimiento

Tomando en cuenta la guía de procedimientos antes mencionados, se elaboró un formato en donde se detallan:

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Se ha abreviado por el departamento al cual pertenece el puesto y a la vez codificando de manera consecutiva iniciando por el número 0001 en cada área.

DESCRIPCIÓN: Explicar de una forma general, la manera como se lleva acabo el procedimiento.

FRECUENCIA: Se menciona cada cuanto realiza la actividad.

INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT): Se da a conocer los documentos/formatos/información, etc., con los cuales se da inicio un procedimiento.

INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT): Se menciona el resultado o producto final obtenido a través de la información de entrada.

SECUENCIA: Se enumeran los pasos del procedimiento de una manera sistemática.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se establecen los pasos para llevar a cabo el procedimiento.


RESPONSABLE: Se mencionan los involucrados que interactúan en la ejecución del procedimiento.

NOTA: En ella se hace mención de aspectos relevantes que se deben tomar en cuenta al momento de consultar el manual de procedimientos.

EXISTE UN PIE DE PÁGINA: Dentro del cual se plasma las firmas de quien elabora, revisa y aprueba el procedimiento, además la fecha de creación de este.


3.9 Formato de procedimientos

De los procesos propuestos a Urbanizaciones Héctor Escalante S.A. de C.V., (URBHEX, S.A. DE C.V.)

		<h1 style="color: #800040; font-family: serif;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
VE-0001 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE CRÉDITO			
GERENTE VENTAS/DPTO		Proceso	Página
VENTAS		Facilidad de pago	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
<p>El interesado llama por teléfono o se presenta a la empresa, es atendido por un representante de esta, el cual se identifica y le proporciona información de la disponibilidad de B/I que posee la empresa para la venta, las facilidades de pago y crédito. Además le formula una serie de preguntas: ¿si trabaja?, ¿a cuanto asciende su ingreso total?, ¿cuanto estaría dispuesto a pagar si cerraran contrato?, ¿si posee ayuda del extranjero?, etc. Se trata de indagar si realmente hay interés, si no hubiese interés se termina el procedimiento.</p>			
FRECUENCIA			
Se atiende a la hora que el interesado lo requiera horas hábiles.			
PRERREQUISITOS			
Interesado llame por teléfono o se presente a la empresa.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Identificarse como empresa con el interesado.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Satisfacción del cliente.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Llamar por teléfono o presentarse a la empresa el interesado.	Interesado /Recepción	
2.	Proporcionar información al interesado sobre los B/I que están a disposición.	Gte. Ventas /Interesado	
3.	Realizar preguntas al interesado para valorar si existe interés.	Gte. Ventas /Interesado	
4.	Llenar solicitud de crédito interna de la empresa.	Gte. Ventas /Interesado	
5.	Proporcionar la información para digitación.	Gte. Ventas /Cajera	
6.	Verificar la solicitud de crédito y autorizarla.	Gte. Ventas	


7.	Darle seguimiento a la venta del B/I.	Gte. Ventas
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>Nota: Realmente con la atención que se le brinde al interesado se podrá tener un cliente, brindarle confianza y hacerle sentir que para la empresa es muy importante que él nos haya visitado y de esta manera, él mismo nos recomendará con otras personas y tratar que se llegue a una formalización de la venta.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
VE-0002 VENTA DE BIENES INMUEBLES			
GERENTE VENTAS/DPTO		PROCESO	Página
VENTAS		VENTA	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
<p>Los interesados llaman por teléfono o visitan la empresa, se les proporciona información, se procede a darle seguimiento al interesado, se le solicita documentos NIT y DIU, para poder consultar a una empresa y Sistema Financiero sobre su situación actual, en una hora o 1 día, proporcionan la información, se analiza a la persona, si es que no posee mala referencia, se le da a conocer los diferentes tipos de crédito a los que el tiene acceso, personal, hipotecario.</p>			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Que el interesado llame por teléfono o visite la empresa.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Interesado y representante de la empresa.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Formalidad de la venta.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Requerir del interesado fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identidad Tributaria (NIT).		Gte. Ventas /Interesado
2.	Analizar al interesado en (DICOM) y en el Sistema Financiero (S.F.).		Gte. Ventas /Ejecutiva(o)
3.	No aceptarlo por mala referencia y aceptarlo si el Sistema DICOM lo aprueba.		Gte. Ventas /Ejecutiva(o)
4.	Entregar y llenar solicitud p/crédito hipotecario y de vida para saldo de deuda del S.F., anexar fotocopia de documentos requeridos (DUI, NIT, Taco del ISSS, constancia de salario).		Gte. Ventas /Cliente
5.	Presentar solicitud completa al		Gte. Ventas/


	Sistema Financiero (S.F.).	Ejecutiva(o)
6.	Notificar al cliente de parte del S.F. de crédito que retire la carta de aprobación del préstamo.	Ejecutiva(o) /Gte. Ventas /Cliente
7.	Solicitar y llenar solicitud en el Centro Nacional de Registro (CNR), para la anotación preventiva.	Gte. Ventas
8.	Retirar del CNR la anotación preventiva y presentarla al S.F.	Gte. Ventas /Ejecutiva(o)
9.	Entregarle al abogado todo lo requerido (descripción técnica), para que prepare documento y programa escrituración.	Gte. Ventas /Abogado
10.	Presentarse al S.F., Representante Legal (R.L.) de la empresa, abogado, Gte. Ventas y cliente.	R.L./Abogado /Gte. Ventas /Cliente
11.	Recibir cheque el cliente, lo endosa y entrega a R.L. de la empresa.	Cliente/R.L
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: En este procedimientos es necesario que el gestor de crédito brinden su ayuda para atender a los clientes.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
VE-0003 CONTRATO			
GERENTE VENTAS/DPTO		PROCESO	Página
VENTAS		CRÉDITO	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Solicitar del cliente los documentos, pactar precio, prima y tiempo de financiamiento, descripción general del inmueble medidas, rumbos, distancia, vecinos de la propiedad, el inicio del contrato lo decide el cliente.			
FRECUENCIA			
Cada vez que se realice una venta.			
PRERREQUISITOS			
Que haya cliente con capacidad de pago.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Interés de parte de la persona que visita la empresa.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Formalizar contrato.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Proporcionar DUI y NIT del cliente original y copia.		Gte. Ventas
2.	Pactar precio y prima del B/I y financiamiento para "X" número de años.		Gte. Ventas /Cliente
3.	Descripción técnica del B/I.		Gte. Ventas
4.	Realizar borrador del contrato.		Gte. Ventas
5.	Entregar a cajera contrato para su elaboración a máquina.		Gte. Ventas /Cajera
6.	Revisar el contrato ya elaborado y enumerado.		Gte. Ventas
7.	Pasar a firma por Representante Legal de la empresa y Gerente de ventas.		Gte. Ventas
8.	Contactar al cliente que se presente a la empresa para leerle y firmar el contrato.		Gte. Ventas /Cajera
9.	Cliente se presenta a la empresa firma y se lleva copia del contrato.		Gte. Ventas /Cliente


10.	Archivar copia del contrato en la empresa.	Gte. Ventas /Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de hacerle ver que el cliente se compromete a cancelar durante "X" años, guardar contrato y cuota de cancelación. Se le hace saber que si no es puntual con las cuotas, no estará respetando el contrato y se verá en problemas.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
VE-0004 APROBACIÓN DE ANULACIÓN DE CONTRATO			
GERENTE VENTAS/DPTO		PROCESO	Página
VENTAS		RECUPERACIÓN DE B/I	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
<p>Este procedimiento se realiza cuando existen clientes, que tienen más de seis meses de no haber cancelado a la empresa sus cuotas correspondientes, se procede a enviarles una carta, en la cual se le hace saber que se han retrazado con sus cuotas y por lo tanto la firma del contrato no lo están respetando, se le solicita que se presente a la empresa en setenta y dos horas para llegar a un acuerdo, si cancele por completo tendría un 5% a 10% de descuento del total de B/I de lo contrario perderá este.</p>			
FRECUENCIA			
Cada vez que se presente la situación.			
PRERREQUISITOS			
Cliente que este pendiente con seis cuotas de pago.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Estado de cuentas de clientes morosos.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Pago o rescisión del contrato.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Solicitar estado de cuentas de clientes que se encuentren en mora de (6 meses o más).		Gte. Ventas /Cajera
2.	Enviar carta pre-elaborada a cliente.		Gte. Ventas
3.	Llamarle por teléfono al cliente y explicarle el contenido de la carta, para poder llegar a un acuerdo.		Gte. Ventas /Cliente
4.	Se presenta el cliente y es atendido por un representante de la empresa y toman decisión.		Gte. Ventas /Cliente
5.	Si el cliente hace la cancelación total del B/I se realiza un descuento de 5% a 10% y sino se le solicita al cliente que lleve copia del contrato y firme		Gte. Ventas /Cliente

	documento de renuncia del B/I.	
6.	Entrega documento a cajera para darle de baja en el sistema.	Gte. Ventas /Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Si el cliente solamente se pone al día con sus cuotas no aplica para ningún descuento, es de suma importancia que el Gerente de ventas, realice revisión de cartera para no llegar a esta situación.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1 style="color: #800040; font-family: serif;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
VE-0005 LEGALIZACIÓN DE ESCRITURA			
GERENTE VENTAS/DPTO		PROCESO	Página
VENTAS		ESCRITURACIÓN	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
El cliente se presenta a la empresa con Facturas canceladas y contrato original, se le explica sobre pagos de escrituración y derechos de registro para poder escriturar.			
FRECUENCIA			
Cuando sea necesario.			
PRERREQUISITOS			
Cancelación total del bien inmueble.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Recibos cancelados y contrato original.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Escritura del bien inmueble.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Cliente llama por teléfono o se presenta a la empresa y solicita información sobre escrituración.		Recepción /Cliente
2.	Presentarse a la empresa el cliente con documentación requerida, cancelar valor de la escrituración y derecho de registro.		Cliente /Cajera
3.	Comparar medidas de contrato y plano si no están correctas, rectificar medidas, escritas (en el sitio.)		Gte. Ventas /Supervisor de obras civiles
4.	Entregar medidas reales, previo consulta con todos los colindantes.		Supervisor de civiles/ Gte. Ventas
5.	Elaborar descripción técnica.		Gte. Ventas
6.	Entregar documentación (DUI, NIT, factura y constancia de cancelación y Contrato original), a los abogados para		Cajera /Gte. Ventas /Abogados


	elaboración de escritura.	
7.	Notificación de abogados sobre la escritura.	Abogados /Gte. Ventas
8.	Revisar la escritura para proceder a hacer la impresión en el protocolo del abogado.	Gte. Ventas /Abogados
9.	Proceder a firmar escritura por cliente y Representante Legal (R.L.).	Cliente/R.L. /Gte. Ventas
10.	Enviar la escritura al CNR y retirar hoja de presentación.	Abogado
11.	Retirar la escritura del CNR.	Abogado
12.	Comunicarle al cliente que se presente a la empresa para entregarle escritura.	Cajera /Recepción
13.	Archivar fotocopia de escritura en el expediente del cliente.	Gte. Ventas /Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: El Gerente de ventas, tiene que tener una buena comunicación con los responsables de este procedimiento, para brindarle información cuando lo solicite y explicarle al cliente que la escritura tarda un aproximado de tres meses en el Centro Nacional de Registro (CNR).</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CV-0001 PROCESAMIENTO DE NOTAS DE ABONO			
CAJERA/DEPARTAMENTO VENTAS		PROCESO NOTAS DE ABONO	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN Asistente de Gerencia pasa notas de abono, cajera clasifica por colector y empresa, luego procede a ingresar al sistema en el Módulo PRÉSTAMOS/SAIF2000 , digita una a una, llama al cliente a través del nombre para procesarle el respectivo pago. Luego imprime el recibo del cliente y reporte de todos los pagos procesados en el día para su respectivo cuadro y facturación.			
FRECUENCIA Dos veces por semana.			
PRERREQUISITOS Recibir notas de abono con la mayor prontitud.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Copias de notas de abono y colectores.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Abono procesado en sistema, y reporte de cuadros diarios.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir copias de notas de abono.		Asistente de Gerencia /Cajera
2.	Clasificar por empresa, por colector y fecha.		Cajera
3.	Digitar nota de abono una a una en sistema PRÉSTAMOS/SAIF2000, Ingresa a Movimientos , y despliega dos opciones: a) Entrada de movimientos , b) Pagos valor fecha .		Cajera
4.	Elegir la opción a trabajar según el caso, la primera si las notas de abono son del mes en curso, y la segunda si las notas de abono son del mes pasado o cualquier otra fecha.		Cajera
5.	Señalar opción, a utilizar se despliega		Cajera

	pantalla, digitar el número de colector, luego con F9 buscar al cliente, presionar nuevamente F9 y muestra número de préstamo (enter).	
6.	Aparece en pantalla con datos de Valor Pago en Dólares , saldo anterior, saldo pendiente, intereses.	Cajera
7.	Digitar valor a cancelar en la casilla correspondiente, entre (enter) y pregunta el sistema que tipo de documento emitirá, seleccionar Imprimir Recibo2 entre (enter) y despliega visualizar, entre (enter) y aparece recibo envía a impresión nota de abono original y copia.	Cajera
8.	Guardar notas de abono con su respectiva impresión en archivo temporal.	Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de gran importancia para la empresa, que los bancos envíen la documentación lo más pronto posible para evitar molestias de los clientes en sus pagos.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
CV-0002 FACTURACIÓN DE VENTAS			
CAJERA/DEPARTAMENTO		PROCESO	Página
VENTAS		CONTABILIZACIÓN	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Para la elaboración de facturación, se realiza a través del programa IVA/SAIF2000 , la pantalla principal despliega las diferentes opciones a utilizar.			
FRECUENCIA			
Dos veces al mes.			
PRERREQUISITOS			
Tener procesados los pagos a facturar en módulo de préstamos.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Notas de abono procesadas.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Facturas de clientes y reporte para contabilidad.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Ingresar a préstamos, procesos aparecen varias opciones elige Generación de Intereses Mensuales , aparece en pantalla donde pregunta, Fecha de Referencia y digita el día que se facturará y clic en Ejecutar .		Cajera
2.	Regresar a procesos Ingresa a Verificación de Provisión Mensual Intereses , se posiciona en cliente presiona F9 , despliega pantalla todos los clientes y verifica los abonos, calculados por sistema automáticamente.		Cajera
3.	Regresar a procesos elige Facturación de Provisión Mensual de Intereses , entra a facturación, despliega en pantalla Fecha Inicial y Fecha Final , digita las fecha que facturará, luego el Tipo Documento a utilizar (factura		Cajera


	o Crédito fiscal) Presiona entre (enter) y aparece el No. de Factura correlativa inicial se toma nota de este número, después presiona Ejecutar .	
4.	Salir de préstamos, ingresa/ Facturación dentro de facturación a IVA/SAIF2000, Presiona F9 y selecciona empresa.	Cajera
5.	Elegir D-Re-Impresión sin No. de Documento . Despliega en pantalla Proceso de Reimpresión de Documento, con F9 se llama Tipo de Documento a Generar , (facturas o Crédito fiscal), el tipo de movimiento ventas internas 03, Sucursal Casa matriz 01. Digita el No. de facturas a imprimir (desde, hasta) entre (enter).	Cajera
6.	Presionar F9/Clientes , y busca el número de factura inicial la que se tomo anotación anteriormente en procesos, y busca la ultima factura con F9 presiona 3 veces (enter), se despliega pantalla visualiza facturas a imprimir.	Cajera
7.	Verificar en opciones avanzadas, el cual deberá estar en factura da Aceptar/Imprimir .	Cajera
8.	Pasar facturación y reporte a contabilidad para supervisión.	Cajera/Aux. Contable1
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: De la facturación depende, el pago mensual de IVA si no es pagado en fecha específica genera pagos de multas.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1 style="color: #800040; font-family: serif;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
CV-0003 CONTABILIZACION DE FACTURAS			
CAJERA/DEPARTAMENTO		PROCESO	Página
VENTAS		CONTABILIDAD	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
<p>Para Contabilizar facturas se ingresa a Préstamos, se va a Procesos y despliega varias opciones elige Generación Asientos Contables y muestra dos opciones Contabilidad y Reversión elige Contabilidad, despliega pantalla donde digita mes y año a procesar, luego Fuente de Financiamiento (F9), fecha de generación la cual se digita según fecha a contabilizar entre enter) y Ejecutar.</p> <p>Sale de Préstamos e ingresa a Contabilidad donde ingresamos a Procesos nos muestra varias opciones elige Entrada de Movimientos despliega pantalla en blanco da un clic en buscar lentes) presiona Origen y despliega varias opciones, elegir Préstamos y fecha que se contabilizará, luego (F8) para llamar partidas y te envía a impresión.</p>			
FRECUENCIA			
Dos veces al mes.			
PRERREQUISITOS			
Facturación procesada.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Facturación.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Partidas.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Ingresar a PRÉSTAMO/SAIF2000 , Procesos, Generación de Asientos Contables y entra a opción contabilidad, despliega pantalla y digita Mes y Año en Proceso , con F9 elige Fuente de Financiamiento, luego Fecha de Generación de Asiento la que contabilizará presiona ejecutar y tres entre (enter) EJECUTAR .		Cajera
2.	Salir de préstamos, ingresar a Sistema de Contabilidad Financiera, donde		Cajera


	señala procesos despliega varias opciones y elige Entrada a Movimiento , busca y señala Origen aparecen varias opciones y elige Préstamos , digita la Fecha a Contabilizar.	
3.	Presionar F8 y despliega las partidas contabilizadas, luego imprimir partidas.	Cajera
4.	Pasar partidas a contabilidad para su revisión.	Cajera/ Contabilidad
5.	Archivar partidas por empresa.	Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: La persona que elabora este proceso debe tener bastante conocimiento del sistema utilizado, para cometer el mínimo de errores.</p>		


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------


		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
CV-0004 DIGITACION DE CONTRATO DE VENTAS			
CAJERA/EPARTAMENTO		PROCESO	Página
VENTAS		LEGALIZACIÓN	1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Cuando se vende un bien inmueble, el Gerente de Ventas entrega la información a cajera, precio, prima y las cuotas a cancelar mensualmente, informe técnico (medidas, linderos).			
FRECUENCIA			
Siempre que se realiza venta de Bien Inmueble.			
PRERREQUISITOS			
Cliente se presente con sus documentos de identidad personal, y cancela prima.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Informe técnico, precio del Bien Inmueble.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Contrato firmado y legalizado.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir información, de Gerente de Ventas, cuanto recibirá de prima, que número de B/I y a que lotificación pertenece.		Gte. Ventas/ Cajera
2.	Recibir el dinero del cliente, y elaborar recibo por la cantidad abonada, luego entregar remesa a Asistente de Gerencia para enviar al Banco.		Cliente/ Cajera /Asistente de Gerencia
3.	Digitar la solicitud de préstamo, y la vez pasarla a revisión de Gerente de venta.		Cajera/ Gte. Ventas
4.	Recibir solicitud autorizada, elaborar el contrato de Compraventa, pasar a firma de aceptado tanto de cliente como Representante Legal.		Cajera/ Cliente/ Representante Legal
5.	Enviar contrato a notario para su		Cajera

	legalización.	
6.	Entregar copia de contrato notariado a cliente y asistente de gerencia para presentar en alcaldía del municipio.	Cajera /Asistente de Gerencia
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de gran importancia para la empresa, que se tengan en orden toda esta documentación, ya que muchas veces es requerida por las Instituciones de Gobierno.</p>		


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
CV-0005 CONTABILIZACION DE DESCUENTOS DE BIENES INMUEBLES			
CAJERA/DEPARTAMENTO	PROCESO	Página	
VENTAS	CONTROLES LEGALES	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Por lo general este descuento se realiza, cuando un cliente se anticipa a pagar totalmente su B/I el Gerente de Ventas realiza el cálculo correspondiente según récord de pago de un 5% a 10% de descuento y lo traslada para autorización de Gerente General, el cliente tiene que estar al día.			
FRECUENCIA			
Siempre que cliente pague de esta forma.			
PRERREQUISITOS			
Que el cliente pague en su totalidad, el B/I.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Monto de descuento, y tarjeta debidamente autorizada.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Cliente con saldo cero en sistema.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir información de Gte. de Ventas, descuento del B/I y autorización.		Gte. Ventas /Cajera
2.	Elaborar y entregar recibo de descuento y recibir dinero de cliente.		Cliente /Cajera
3.	Enviar dinero al Banco con remesa, según la empresa que corresponde.		Cajera /Gte. Ventas
4.	Ingresar Contabilidad/SAIF2000 Procesos despliega pantalla y digita datos, fecha, año si es una CI o un CD imprime partida.		Cajera
5.	Proporcionar partida a contabilidad a revisión y autorización de contador.		Cajera /Aux. Contable1
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es importante, que esta información la conozca contabilidad.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CV-0006 ANULACION DE CONTRATO			
CAJERA/DEPARTAMENTO VENTAS	PROCESO RECUPERACIÓN DE BIENES	Página 1 de 1	
DESCRIPCIÓN La anulación de contrato se da por: 1) Incumplimiento por parte del cliente de lo pactado. 2) Razones especiales de cualquiera de las partes. Cuando se anula un contrato, se hace desde Préstamos, Movimientos, Elegir Efectivo/ Dación de Pago.			
FRECUENCIA Cuando la situación se presenta y el caso lo amerita.			
PRERREQUISITOS Casos especiales por cualquiera de las partes.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Contrato original y copia autorizado por Gerente General.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Cliente con saldo cero en sistema.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Recibir contrato original y copia firmados por Gerente de Ventas.	Gte. Ventas /Cajera	
2.	Ingresar a Préstamos (Ver Proceso CV-0001) ingresarlo como Dación de pago.	Cajera	
3.	Ingresar a Sistema en Contabilidad a Procesos, Movimientos y se realiza el registro contable.	Cajera	
4.	Imprimir documento un CD en Contabilidad/ Nota de Abono/Saldo cero.	Cajera	
5.	Entregar documento a contador para su revisión.	Cajera/Aux. Contable1	
6.	Archivar documento.	Cajera	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Es importante, que esta información la conozca contabilidad.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CV-0007 ELABORACION DE TRASPASOS DE DERECHOS DE BIENES INMUEBLES			
CAJERA/DEPARTAMENTO VENTAS		PROCESO LEGALIZACIÓN	Página 1 de 1
DESCRIPCIÓN Para traspaso de B/I, es necesario que estén presentes tanto el vendedor, como el nuevo comprador con sus documentos personales y copia de contrato que se entregó al firmar. El vendedor para escribir el nombre del nuevo dueño y la fecha de traspaso, luego se le elabora una carta de renuncia a derecho de B/I.			
FRECUENCIA Cuando la situación se presenta y el caso lo amerita.			
PRERREQUISITOS Comprador y vendedor presentes.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Contrato original y copia, carta firmada por ambas partes.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Contrato a nombre del nuevo dueño.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir contrato original/copia firmado por ambas partes al reverso del contrato y escribir nombre del nuevo dueño y fecha de traspaso.		Cajera
2.	Elaborar carta de traspaso de B/I, y recibir documentos de nuevo cliente (DUI, NIT).		Cajera /Cliente
3.	Ingresar a contabilidad nuevo cliente.		Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es importante, que la empresa de a conocer al cliente, que éste traspaso para su validez, deberá realizarse en la empresa y que debe estar al día en sus pagos.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
CV-0008 CUADRE DE CARTERA DE CLIENTES			
CAJERA/DEPARTAMENTO	PROCESO	Página	
VENTAS	CONTABILIDAD	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Corroborar con las facturas emitidas que la información impresa sea la misma que la del sistema.			
FRECUENCIA			
Seguridad en la información utilizada para información financiera.			
PRERREQUISITOS			
Facturación mensual.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Mensual.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Cartera de clientes, cuadrada.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Ingresar a ARRENDAMIENTO/SAIF2000 , elegir Reporte Real, Propiedades por Poligono , despliega pantalla.		Cajera
2.	Digitar Tipo de Propiedad, Proyecto, Etapa esto se hará con la tecla de F9 .		Cajera
3.	Enviar sistema mensaje Seguro desea emitir este Reporte , presiona Aceptar y entre (enter).		Cajera
4.	Visualizar, Reporte Total/Imprimir .		Cajera
5.	Cuadrar reporte contra facturas emitidas.		Cajera
6.	Entregarle Reporte a contabilidad para su revisión.		Cajera/ Aux. Contable1
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Comunicación efectiva entre, Auxiliar Contable1 y Cajera.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
CV-0009 ELABORACION DE EXPEDIENTE DE CLIENTE		
CAJERA/DEPARTAMENTO	PROCESO	Página
VENTAS	ARCHIVO	1 de 2
DESCRIPCIÓN		
Abre expediente de cliente, el cual debe de contener contrato firmado y notariado, les solicita DUI/ NIT/Pasaporte documento reflejado por escrito en este expediente, así como también copia de escritura (si ya fuese cancelado).		
FRECUENCIA		
Siempre que hay un nuevo cliente.		
PRERREQUISITOS		
Cliente.		
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)		
Contrato, DUI/NIT/Pasaporte.		
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)		
Expediente de cliente.		
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO		
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.	Rotular fólder con nombre, número de B/I y por proyecto.	Cajera
2.	Ingresar documentos a fólder rotulado.	Cajera
3.	Ingresar al sistema a cliente ARRENDAMIENTO/SAIF2000 despliega en la pantalla y elegir Mantenimiento y aparecen varias opciones.	Cajera
4.	Elegir Relacionados Propiedades (clic) Cientes , y despliega pantalla se digita datos del cliente.	Cajera
5.	Ingresar a Mantenimiento señala propiedades da un (clic) e ingresamos datos del B/I precio, V ₂ , valor de prima.	Cajera
6.	Ingresar nuevamente a Mantenimiento señala Contratos y digitar datos de cliente y de B/I lo cual busca con F9 presiona entre (enter) y grabar.	Cajera

7.	Archivar expediente.	Cajera
	FIN DE PROCEDIMIENTO.	
NOTA: La cajera deberá estar pendiente de que el expediente, se encuentre actualizado, como debe de ser.		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
GC-0001 TRAMITE DE CRÉDITO		
GESTOR CREDITO/DPTO.	PROCESO	Página
VENTAS	CREDITO	1 de 3
DESCRIPCIÓN		
<p>Elaboración de trámite de crédito, para personas que ya posee bien (es) inmueble(s) y aun no ha terminado de cancelar, se traslada con una Institución de crédito. Gestor se comunica con el cliente para programar visita, al llegar se identifica, con una carta pre-elaborada por la empresa y explica los diferentes tipos de crédito a los cuales puede optar según su situación, este puede ser Personal los documentos requeridos son: constancia de sueldo, fotocopia de DUI, NIT y taco del ISSS, tres referencias personales (con teléfono y dirección completa), esta información es del solicitante y del fiador. Si el cliente posee negocio propio informal, ayudarle a elaborar Estados Financieros. Si el crédito es Hipotecario, se solicita la certificación extractada (en el Registro de Propiedad), se llena la solicitud en la cual se escribe la dirección del bien (es) inmueble(s) y el número de matrícula para determinar que esta libre de gravamen y lo cancela la empresa.</p>		
FRECUENCIA		
Diariamente.		
PRERREQUISITOS		
Cliente que este pendiente de cancelar su(s) bien(es) inmueble(s).		
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)		
Cartera de clientes con su respectivo saldo nombre, teléfono, dirección.		
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)		
Cancelación del B/I y fotocopia de escritura de compra venta.		
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO		
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.	Recibir cartera de saldo de clientes.	Cajera/Gtor. de Crédito
2.	Clasificar al cliente con su saldo.	Gtor. de Crédito
3.	Llamar al cliente seleccionado para programar visita.	Gtor. de Crédito
4.	Entregar y explicar al cliente carta pre-elaborada por la empresa.	Gtor. de Crédito

5.	Recopilar documentos DUI Y NIT y verificar que el cliente no se encuentre en mora con otras empresas o instituciones.	Gtor. de Crédito
6.	Clasificar al cliente a que tipo de crédito aplica personal, pequeña empresa, hipotecario.	Gtor. de Crédito/ Inst.Crédito /Cliente
7.	Entregar solicitud de crédito al cliente para llenarla y si lo necesita se le ayuda. La cual es proporcionada por la Institución de crédito.	Gtor. de Crédito/ Cliente
8.	Presentar documentación a la Institución de crédito.	Gtor. de Crédito
9.	Esperar la aprobación de crédito de la Institución crediticia.	Inst.Crédito
10.	Recibir confirmación de aprobación de crédito.	Gtor. de Crédito
11.	Comunicar a cliente que el crédito ha sido aprobado y fecha de firma o escrituración.	Gtor. de crédito /Cliente/ Inst.Crédito
12.	Presentarse en la Institución de crédito, el cliente o un representante de la empresa.	Gtor. de Crédito /Cliente/ Inst.Crédito
13.	La Institución de crédito procede a realizar el desembolso.	Inst.Crédito
	FIN DE PROCEDIMIENTO.	

NOTA: Es de suma importancia para la empresa que el gestor de crédito esté pendiente de la documentación entregada en la Institución de crédito, ya que si el crédito no se aprobará se podrá buscar otra institución siempre y cuando no sea problema de mal récord crediticio del cliente.

Cabe aclarar que la certificación extractada tiene vencimiento de tres meses.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------



GERENTE GENERAL

El Gerente General, realiza actividades. Con el propósito de coordinar los recursos humanos, materiales, financieros de la empresa, así como representar a la empresa legalmente.

ACTIVIDADES A REALIZAR

DIARIAS

1.	Representar legalmente, judicialmente a la empresa.
2.	Aprobar y firmar los proyectos a ejecutar.
3.	Supervisar las actividades administrativas.
4.	Firmar cheques y demás documentos.
5.	Controlar el trabajo de los demás departamentos.
6.	Propiciar un clima laboral adecuado.
7.	Supervisar los proyectos.
8.	Coordinar las actividades de la empresa.
9.	Atender a proveedores importantes.
10.	Atender a clientes.

ACTIVIDADES A REALIZAR


PERIÓDICAS

1.	Atender personalmente situaciones que se presenten en los proyectos.
2.	Firmar cheques para compra de materiales.
3.	Firmar planillas de sueldo quincenalmente.
4.	Asistir a reuniones.
5.	Elaborar memoria de labores.
6.	Ejecutar y evaluar Manual de Procedimientos.

ACTIVIDADES A REALIZAR

EVENTUALES

1.	Proponer el Manual de Procedimientos
2.	Elaborar la memoria anual de labores.
3.	Proveer a la Junta Directiva información para la toma de decisiones.

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AG-0001 ELABORACIÓN DE REPORTE NOTAS DE ABONO RECIBIDO DE BANCO			
ASISTENTE GCIA/DPTO		PROCESO	Página
GCIA ADMTIVA		CONCILIACIONES	1 de 2
		BANCARIAS	
DESCRIPCIÓN			
Para control de pagos de clientes en bancos y poder facturar, el cliente retira un talonario en la empresa, el cual llena con sus datos personales y la cantidad a cancelar este lo presenta en el Banco/Sistema Financiero el cual retira del talonario, la original y copia y envía a la empresa ambos con sello de cancelado y certificado con la fecha y cantidad pagada.			
FRECUENCIA			
Dos veces por semana.			
PRERREQUISITOS			
Documento cancelado por el cliente.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Notas de abono selladas y certificadas por banco.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Reporte de notas de abono.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir notas de abono del Banco/Sistema Financiero.		Mensajero/ Asistente Gcia.
2.	Elaborar reporte en Excel, en el que se coloca número de la nota de abono, empresa, proyecto y cantidad.		Asistente de Gcia.
3.	Pasar reporte a Contador General para revisión y autorización.		Asistente de Gcia./Contador
4.	Regresar reporte con visto bueno de Contador General.		Contador
5.	Entregar reporte y notas de abono a Cajera para la facturación y a Aux. Conta2 y firma de recibido.		Asistente de Gcia./Cajera /Aux. Contable2
6.	Archivar el reporte con las firmas de autorizado y recibido.		Asistente de Gcia.

	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de mucha importancia para la empresa ya que el pago del IVA, vence entre 14 y 19 de cada mes por tal razón se tiene que facturar los ingresos correspondientes al mes.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

AG-0002 VERIFICAR ELABORACIÓN DE ESCRITURAS Y SU INSCRIPCIÓN EN CENTRO NACIONAL DEL REGISTRO

ASISTENTE GCIA/DPTO
GCIA. ADMTIVA

PROCESO
INVENTARIOS DE B/I

Página
1 de 2

DESCRIPCIÓN

Cliente termina de cancelar propiedad por lo tanto hay que pasar a escriturar, el cliente presenta sus documentos personales DUI , NIT, así como también contrato original y factura de cancelación, cliente cancela escrituración y derechos de registro. Estos documentos se pasan a departamento jurídico, para preparar el documento, luego se llama a cliente para que firme, pasar escritura a representante legal para que firme. Luego se presenta escritura en Centro Nacional de Registro con los recibos originales de pago. Dentro de los próximos tres meses se retira el documento o escritura ya inscrita.

FRECUENCIA

Cuantas veces sea necesario.

PRERREQUISITOS

Bien Inmueble cancelado, por el cliente.

INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)

Escritura firmada por representante legal de la empresa, abogado, cliente y su respectivo recibo de pago.

INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)

Escritura inscrita en Centro Nacional de Registro.


DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.	Recibir documentos, de cliente (DUI, NIT, Contrato, factura de cancelación pagos de escritura y derechos de registro.	Cajera
2.	Pasar documentos a Contador General para autorización de la cancelación.	Cajera/ Contador General
3.	Recibir documentos de cajera y anota en libro de proyectos el nombre, el número de propiedad y polígono así como también la cantidad cancelada por el cliente.	Asistente de Gcia.

4.	Elaborar recibo de CNR y remesa, envía al Banco.	Asistente de Gcia.
5.	Entregar documentos a abogados y firmar el libro de proyectos de recibido.	Asistente de Gcia./ Abogado
6.	Elaborar documento y entregar a Gerente de Ventas para firmar cliente y Representante Legal.	Abogados/Gte. Ventas
7.	Llamar por teléfono a cliente, para que pase a firmar y luego pasa documento a Representante Legal para firma.	Asistente de Gcia.
8.	Regresar documento firmado por ambas partes a abogados.	Asistente de Gcia.
9.	Presentar documento en Centro Nacional de Registro para su inscripción.	Abogado
10.	Retirar escritura inscrita el abogado y entregar original a recepcionista para sacar fotocopia y entregar original a cliente.	Abogado/ Recepción
11.	Pasar copia Asistente de Gerencia para su control en el libro de proyectos.	Recepción/ Asistente de Gcia.
12.	Pasar copia de escritura, a cajera para expediente de cliente.	Asistente de Gcia./Cajera
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	


NOTA: Esto debe de tenerse al día, hay que estar en comunicación constan con el Departamento Jurídico. El precio de derechos de registro varia según M² del inmueble.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------


	<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AG-0003 TRÁMITE DE REFRENDAS DE VEHÍCULOS		
ASISTENTE GCIA/DPTO GCIA. ADITIVA	PROCESO LEGALIDAD DE VEHÍCULOS	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN Se lleva un registro anual, de la fecha de vencimiento de las tarjetas de vehículos de la empresa y accionistas. Se consulta en Internet pág. www.sertracren.com para el cálculo de pago, luego se pasa la solicitud de cheque a contabilidad, se retira cheque de contabilidad y se entrega a mensajero, se envía a mensajero con tarjetas a vencerse para que pueda cancelar y retirar las vigentes en Sertracren o Banco Cuscatlán.		
FRECUENCIA Cada vez que cumple años la empresa.		
PRERREQUISITOS Que no tenga ninguna esquila pendiente el vehículo.		
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Recibo de pago de la refrenda de vehículo y tarjeta vencida.		
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Tarjeta vigente de vehículo, Crédito Fiscal.		
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO		
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.	Elaborar reporte con fechas de vencimiento de tarjetas de vehículos.	Asistente de Gcia.
2.	Revisar las que se vencen cada mes.	Asistente de Gia.
3.	Consultar en Sertracren a través de Internet en Pág. www.sertracren.com cuanto corresponde cancelar por vehículo.	Asistente de Gcia.
4.	Pasar a contabilidad la solicitud de cheque.	Asistente de Gcia./Aux. Contable2
5.	Retirar cheque de contabilidad y enviar a pagar con mensajero, entregar tarjeta por vencer ya sea a	Asistente de Gcia./Mensajero


	Sertracen o al Banco Cuscatlán.	
6.	Recibir tarjetas renovadas pasarlas a recepción para sacarle copia y entregarlas a motorista y dejar copias en archivo permanente.	Asistente de Gcia./Mensajero
7.	Entregar a cada motorista su respectiva tarjeta.	Asistente de Gcia.
8.	Pasar el respectivo crédito fiscal o factura a contabilidad para soporte de cheque.	Asistente de Gcia.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: La mayoría de vehículos están a nombre de URBHEX, S.A. de C.V., por tal razón la fecha de vencimiento es en marzo por ser el mes de cumpleaños de la empresa.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AG-0004 ENTREGA DE ÚTILES Y PAPELERÍA DE OFICINA			
ASISTENTE GCIA/DPTO		PROCESO	Página
GCIA. ADMTIVA		PAPELERÍA Y UTILES	1 de 1
DESCRIPCIÓN			
Los empleados solicitan a través de requisición, la papelería y útiles para su departamento, ya que los pedidos se realizan con base a lo solicitado. Teniendo en stop cantidades muy pocas de la diversidad de útiles o accesorios de oficina.			
FRECUENCIA			
Una vez por semana según la utilidad.			
PRERREQUISITOS			
Necesitar el material para llevar a cabo las labores diarias.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Requisición firmada por el solicitante.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Requisición firmada por el solicitante y por quien entrega, como también los útiles.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir requisición Asistente de Gerencia.		Diferentes áreas/ Asistente de Gcia.
2.	Revisar si hay en existencia y sino realiza el pedido (ver Procedimiento AG- 0005).		Asistente de Gcia.
3.	Despachar pedido y firma de entregado.		Asistente de Gcia.
4.	Recibir pedido y firma de recibido.		Diferentes áreas
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Las requisiciones se pasaran el día, martes y los pedidos se entregan día jueves.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AG-0005 COMPRAS			
ASISTENTE GCIA/DPTO		PROCESO	Página
GCIA. ADMTIVA		COMPRAS	1 de 1
DESCRIPCIÓN			
Las compras se realizan partiendo de solicitar cotizaciones a diferentes proveedores, se toma la decisión, con autorización de Gerencia General y/o Asistente de Gerencia.			
FRECUENCIA			
Cada quince días, siempre que se requiera el artículo o bien.			
PRERREQUISITOS			
Verificar que hay una necesidad latente.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Requisición y cotizaciones.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Entrega del bien o artículo.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Solicitar cotizaciones (al menos 3).		Asistente Gcia.
2.	Recibir cotizaciones.		Asistente Gcia.
3.	Tomar decisión del proveedor.		Asistente Gcia.
4.	Pasar cotizaciones p/autorización.		Asistente Gcia.
5.	Negociar con proveedor, condiciones de pago, precios y llegar a acuerdo.		Asistente Gcia.
6.	Cotizaciones, autorizadas y selladas de empresa.		Asistente Gcia./Proveedor
7.	Pasar solicitud para cheque a contabilidad anexando cotización.		Asistente Gcia./Aux. Contable2
8.	Recibir el producto/bien o servicio.		Asistente Gcia.
9.	Pasar a contabilidad factura, Crédito Fiscal o plan de pago.		Asistente Gcia./Aux. Contable2.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Por lo general las compras se realizan al crédito, acordando una negociación de pagos consecutivos mensuales.			
Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
			Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AG-0006 SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE MATRÍCULA DE EMPRESA Y ESTABLECIMIENTO			
ASISTENTE GCIA/DPTO GCIA. ADMTIVA		PROCESO LEGALIZACIÓN DE EMPRESA	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN La matrícula de empresa que extiende el registrador es la prueba única para establecer la propiedad de las empresas mercantiles contra terceros. Se llena solicitud de matrícula y establecimiento todos los años la cual, se retira en el Centro Nacional de Registro, dicha solicitud se llena con nombre de R.L. así como el nombre de la empresa, número de NIT, dirección de la empresa, número de matrícula de empresa si existiera luego se facilitan los datos de la empresa nombre, ubicación, naturaleza, actividad económica, fecha de apertura, monto del activo y datos del establecimiento ubicación, naturaleza y fecha de apertura así mismo se anexa constancia de solvencia de estadística y censos, y Balance General inscrito y la solicitud la firma el R.L. de la empresa			
FRECUENCIA Una vez al año para cumpleaños de la empresa.			
PRERREQUISITOS Cancelar según activo declarado en Balance del año anterior.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Recibo de pago de CNR y solicitud completa y firmada por R.L.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Matrícula de comercio y establecimiento.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Realizar pago máximo el 31 de marzo según activo de balance del año anterior.		Aux. Contable2
2.	Elaborar solicitud de renovación de matrícula de empresa y establecimiento.		Asistente Gcia
3.	Pasarla a firma a Representante Legal.		Asistente Gcia
4.	Enviarla a autenticar con abogado.		Asistente Gcia
5.	Anexar a la solicitud de renovación		Asistente Gcia

	de matrícula ya autenticada, solvencia de estadística y censos, Balance General inscrito al 31 de diciembre, y recibo de pago según activo en Balance.	
6.	Enviar documentación a CNR sección Matrículas de Comercio.	Asistente Gcia/ Contabilidad
7.	Retirar boleta de presentación en Centro Nacional de Registro.	Mensajero/ Asistente Gcia
8.	Estar pendiente para retirar matrícula de comercio para el año en curso.	Asistente de Gerencia/Mensaj ero Recepción
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	


NOTA: Arts. 411 al 420, del Código de Comercio, establece que si los activos, es decir, si lo que posee el negocio, sobrepasa de los ₡100 mil colones (\$11,428.57), debe tener matrícula de empresa.

Art. 63, Ley del Registro de Comercio, el valor de la matrícula es:

De ₡100 mil hasta ₡500 mil₡	800.00
De ₡500 mil un hasta ₡1 millón.....₡	1,200.00
De ₡1 millón y uno hasta ₡2 millones.....₡	2,000.00


Si el activo es mayor de dos millones de colones, se pagan ₡100.00 por cada millón más o fracción. Y por renovación anual se pagará la misma cantidad. Y por cada establecimiento, sucursal o agencia, renovación, registro de traspaso de matrícula y sus establecimientos se pagarán ₡300.00 por cada acción legal. Por lo general cada tres meses hay que revisar en Centro Nacional de Registro, para chequear que no hallan prevenciones y no tener mayores complicaciones, al momento de solicitar la renovación de matrícula.


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AG-0007 TRÁMITE DE SOLVENCIA DE ALCALDIA MUNICIPAL DEL DOMICILIO DONDE OPERA LA SOCIEDAD			
ASISTENTE GCIA/DPTO GCIA. ADMITIVA		PROCESO SOLVENCIA	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN Este paso consiste en inscribir a la empresa en la Alcaldía Municipal del domicilio en el que operará. La Alcaldía asignará un código de cuenta por medio del cual verificará y contabilizarán pagos de impuestos y tasas municipales. El impuesto a pagar se computará con base al activo que presente en el Balance de la Sociedad. Además de esta solicitud dependerá la clasificación, que le den ya sea comercio, industria, oficina administrativa.			
FRECUENCIA Una vez al año.			
PRERREQUISITOS Operar en el municipio.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Fotocopia de Escritura de Constitución, Balance General, y solicitud completa de calificación.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Inscripción en alcaldía y calificación de empresa.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Retirar formulario de inscripción en departamento de catastro municipal.		Mensajero
2.	Presentar fotocopia de Escritura de constitución, Balance inicial, arrendamiento o escritura de propiedad, solvencia municipal del local o establecimiento.		Asistente Gcia
3.	Presentar el formulario lleno y los siguientes documentos en catastro municipal, original y copia de Balance inicial, Original y copia de contrato de arrendamiento de establecimiento, si éste es arrendado		Asistente Gcia


	o de Escritura Pública de propiedad si es propio; Original y copia de solvencia de local donde funcionará la empresa.	
4.	Pagar impuesto municipal y vialidad de cada uno de los socios en departamento de cuenta corriente. Tramitar y retirar solvencia municipal de cada socio en cuenta corriente. Presentar Declaración jurada de apertura de cuenta de la Sociedad en cuenta corriente.	Asistente Gcia
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de mucha importancia para la empresa, ya que todo este procedimiento tiene base legal, la cual no puede ser violada.</p> <p>BASE LEGAL: Decreto 436 de Junta Revolucionaria de Gobierno, del 22 de Octubre de 1980, publicado en Diario Oficial N° 233, tomo 269 del 21 de noviembre de 1980. Ley de Arbitrios Municipales, Arts. 7, inciso # 1, 2 y 5.</p> <p>SANCIONES: Art. 7 de la Ley de Arbitrios Municipales (dependerá del municipio).</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AG-0008 INSCRIPCIÓN DE BALANCE GENERAL EN CENTRO NACIONAL DE REGISTRO			
ASISTENTE GCIA/DPTO GCIA. ADMITIVA	PROCESO INSCRIPC. DE BALANCE	Página 1 de 1	
DESCRIPCIÓN La inscripción del Balance inicial se realiza con el propósito de hacer constar los bienes con los que inicialmente nace la empresa, este producirá efectos legales desde el día/hora de su presentación, presentar cada año el Balance General Auditado.			
FRECUENCIA Una vez al año.			
PRERREQUISITOS Balance Auditado.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Balance auditado, recibo cancelado de CNR.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Inscripción de Balance en Centro Nacional de Registro.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Elaborar balance a presentar de acuerdo a lo establecido Art.437 C.C.		Contador General
2.	Pagar derechos de inscripción en Banco. Dentro del tiempo establecido por el Registro de Comercio.		Asistente Gcia
3.	Fotocopiar el Balance a presentar en medidas requeridas por el Registro de Comercio y presentar.		Asistente Gcia
4.	Retirar boleta de presentación y luego retirar balance inscrito proceso que tarda como una semana.		Asistente Gcia
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Es de mucha importancia para la empresa, tener en orden toda esta clase de documentación, ya que existe base legal Código de Comercio (C.C.) (Art.435, 437 y 456 Romanos III).			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación


		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
RE-0001 MANEJO DE CONMUTADOR			
RECEPCION/DPTO.	PROCESO	Página	
GCIA.ADMTIVA	LLAMADAS TELEFÓNICAS	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Manejo de conmutador recibir y distribuir llamadas telefónicas.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Conocer las extensiones de la empresa.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Recibir llamadas telefónicas.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Pasar la llamada a persona solicitada.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir la llamada, saluda identificando a la empresa.		Recepción
2.	Preguntar con quien desea hablar.		Recepción /Cliente
3.	Transferir la llamada con persona solicitada o preguntarle si desea dejar mensaje.		Recepción /Cliente
FIN DE PROCEDIMIENTO.			
<p>NOTA: Ser amable con el cliente o quien llame, identificando el nombre de la empresa saludando al cliente y si no se encuentra la persona con la que desea hablar solicitarle el número de teléfono para corresponderle o si alguien más le puede ayudar.</p>			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------


		<h1 style="color: #800040;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
RE-0002 EMISIÓN DE QUEDAN			
RECEPCION/DPTO.	PROCESO	Página	
GCIA.ADMTIVA	ENTREGA DE QUEDAN	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Se emite quedan a empresa que otorga crédito, a URBHEX, y estos pueden ser de 8,15 y 30 días este tiempo es pactado con ella.			
FRECUENCIA			
Cuatro veces por mes.			
PRERREQUISITOS			
Contar con el documento fiscal para emitir quedan.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Recibir créditos fiscales o factura.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Entrega de quedan.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir comprobante de Crédito Fiscal (CCF) o Factura.		Recepción /Proveedor
2.	Revisar que tenga registro/fecha/nombre de empresa/dirección/valor.		Recepción /Proveedor
3.	Digitar la información en el formato de Quedan, ya establecido por la empresa.		Recepción
4.	Verificar si al proveedor se le hace descuento de renta para efectuárselo.		Recepción
5.	Proceder a entregar quedan, debidamente autorizado para que pase a retirar cheque en tiempo pactado.		Recepción /Proveedor
6.	Entregar quedan a Aux. Contable2 con respectivos anexos para emitir cheque.		Recepción/ Aux.Contable2
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Llenar el formulario de quedan y agregarle los anexos (Crédito Fiscal o Factura) para agilizar el pago de cheque.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
RE-0003 ATENCIÓN AL VISITANTE/CLIENTE			
RECEPCION/DPTO.	PROCESO	Página	
GCIA.ADMTIVA	ATENCIÓN PERSONAL	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Atención al visitante/cliente que llega a la empresa, para que posea una buena imagen de la misma.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Amabilidad y Cordialidad.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Recibir al cliente.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Brindarle la información que solicita.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Saludar al visitante/cliente y preguntarle en que le puede ayudar.		Recepción/ V/Cliente
2.	Solicitar que espere a ser anunciado, ofrecerle algo de tomar o el periódico.		Recepción/ V/Cliente
3.	Hacerle pasar con la persona que el visitante/cliente a solicitado o que le pueda ayudar.		Recepción/ V/Cliente
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Ser amable con el visitante/cliente, para formarle una buena imagen de la empresa. Y así él podrá regresar nuevamente.			


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
RE-0004 ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN			
RECEPCION/DPTO.	PROCESO	Página	
GCIA.ADMTIVA	ARCHIVAR	1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Organizar la documentación de las diferentes empresas para un mejor control.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Fólder o carpetas organizadas.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Documentos para archivar.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Documentos fáciles de encontrar.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir documentos a archivar por los diferentes departamentos.		Recepción
2.	Archivar por empresa en diferentes tipos y colores de carpetas.		Recepción
3.	Ingresar al archivo correspondiente.		Recepción
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es de suma importancia mantener en una forma ordenada los documentos para un mejor control y rápido acceso cuando se necesite la información.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------


		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RE-0005 TRAMITE DE INSCRIPCIÓN EN INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL			
RECEPCION/DPTO. GCIA.ADMTIVA	PROCESO INSCRIPCIÓN	Página 1 de 1	
DESCRIPCIÓN Inscripción de empleado en Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), para que pueda gozar de la prestación de ley.			
FRECUENCIA Las veces que sea necesario.			
PRERREQUISITOS Contar con la información necesaria.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Documentos solicitados.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Carné de ISSS.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Verificar si hay empleados dentro de la empresa que trabajan por primera vez.	Recepción	
2.	Llenar el formulario de inscripción del trabajador y entregárselo para que lo presente al departamento de afiliación del ISSS.	Recepción/ Empleado	
3.	Solicitar fotocopia del carné del ISSS para ingresarlo y poder reportar al ISSS su pago correspondiente.	Empleado/ Recepción	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es importante tener los documentos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y Administración de Fondo de Pensiones (AFP) para cualquier necesidad que pueda surgir.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1 style="color: #800040;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC1-0001 ELABORACION DE DECLARACIONES DE IVA			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Se obtiene toda la información necesaria remesas del banco, (notas de abono), como también libros de compras y ventas sin errores para proceder a la realizar la declaración.			
FRECUENCIA			
Una vez al mes.			
PRERREQUISITOS			
Remesas del Banco.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Facturación.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Declaraciones de IVA a presentar.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Revisar libros de compras, de acuerdo a los Artículos Tributarios que regulan los requisitos de Créditos Fiscales contra Debitos Fiscales.		Aux. Contable1
2.	Revisar libro de ventas en el cual coteja la correlatividad tanto de facturas de Consumidor Final como Créditos Fiscales.		Aux. Contable1
3.	Verificar en sistema en Contabilidad General que los valores asentados en libros sean correctos.		Aux. Contable1
4.	Realizar las declaraciones de IVA en borrador confrontando el impuesto a favor y el impuesto en contra determinando así el impuesto a pagar del mes correspondiente.		Aux. Contable1
5.	Digitar la declaración en sistema DET		Aux.Contable1

	el cual es proporcionado por el Ministerio de Hacienda.	
6.	Imprimir tres originales y a la vez generar cinta magnética.	Aux. Contable1
7.	Pasar a firma de Contador y Representante Legal.	Aux. Contable1
8.	Pasar datos para cheque.	Aux. Contable1 /Aux. Contable2
9.	Entregar a Asistente Gcia., para su presentación, declaración, cinta magnética y cheque de pago.	Aux. Contable2 /Asistente Gcia
10.	Archivar declaración con sello de cancelado.	Aux. Contable2
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	
<p>NOTA: Las declaraciones deben estar preparadas para su presentación según fecha estipulada por el Ministerio de Hacienda chequeando el calendario tributario, ya que de lo contrario la empresa incurrirá en multas.</p>		


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1 style="color: #800040; font-family: serif;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC1-0002 PROCESO DE COSTEO Y UTILIDAD			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO DETERMINACION/UTILIDAD	Página 1 de 3
DESCRIPCIÓN			
La determinación de la utilidad diferida se calcula cliente por cliente, ya que los porcentajes de utilidad de cada lote varían uno del otro, por lo tanto no se puede generalizar.			
FRECUENCIA			
Una vez al mes.			
PRERREQUISITOS			
Partidas contables y comprobantes de ingreso revisados.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Reporte auxiliar de cartera de clientes.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Informe de utilidad y costos.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Verificar cuadratura de cartera de clientes contra Módulo de Préstamos lo cual deberá ser cero.		Cajera /Aux. Contable1
2.	Realizar las disminuciones de capital/descuentos/rebaja, etc. De c/cliente por el % del costo correspondiente, determinando cual es el costo recuperado en c/disminución.		Aux. Contable1
3.	Realizar la multiplicación de la disminución, por el % de utilidad determinando la utilidad percibida en cada disminución/pago.		Aux. Contable1
4.	Determinar los valores de utilidad /costos, comprobar que la suma de ambos valores sea igual al valor de cada disminución.		Aux. Contable1
5.	Verificar que el valor abono de capital más intereses más ventas de		Aux. Contable1

	contado, sean declarados mensualmente.	
6.	Cotejar la suma del Gran Total sea de costos pendientes de recuperar más utilidad diferida pendiente de percibir sea igual al Gran Total de la cuenta por cobrar por cada lotificación.	Aux. Contable1
7.	Revisar que el Gran Total de la utilidad pendiente de percibir sea igual a los productos aplicables a ejercicios futuros.	Aux. Contable1
8.	Elaborar el registro contable de la utilidad diferida recuperada el mes que se esta trabajando.	Aux. Contable1
9.	Registrar cargando la cuenta de productos, abonada automáticamente por el sistema en Módulo Préstamos, con los valores operados en forma erróneamente por el sistema por lo tanto hay que abonar nuevamente con el valor correcto, el cual se obtiene de la hoja de cálculos de costos y la utilidad percibida pendiente de recuperar.	Aux. Contable1
10.	Verificar que el valor correcto obtenido es menor al que el sistema registra originalmente reclasificando la diferencia de la utilidad diferida correspondiente.	Aux. Contable1
11.	Pasar reporte a Contador General.	Aux. Contable1
12.	Archivar según empresa.	Aux. Contable1
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

NOTA: Es de mucha importancia que la empresa conozca los porcentajes o valores de los abonos de clientes, la cantidad para costos y utilidad, ya que de esto dependerá por un lado la declaración, y por otro lado el rebajar de sus inventarios los valores que no existen en sus Balances o Estados Financieros.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
----------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC1-0003 CONTROL DE FONDO DE CAJA CHICA			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS	PROCESO CONTROL DE EFECTIVO	Página 1 de 1	
DESCRIPCIÓN			
Controlar el efectivo que se encuentra en caja chica, para efectuar diversos pagos.			
FRECUENCIA			
Cuantas veces sea necesario.			
PRERREQUISITOS			
Manejo de efectivo.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Recibir créditos fiscales o factura.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Entrega de Efectivo.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Recibir comprobante de Crédito Fiscal (CCF) o Factura.		Aux.Contable1 /Proveedor
2.	Revisar número de registro/fecha/nombre de empresa/dirección/valor.		Aux.Contable1 /Proveedor
3.	Verificar cantidad c/chica para hacer efectivo/pago le cancela al proveedor.		Aux.Contable1 /Proveedor
4.	Verificar que el fondo de caja chica no se quede con el mínimo de efectivo.		Aux.Contable1
5.	Pasar a Aux.Cont2 para que sea revisada la caja chica con respectivos anexos.		Aux.Contable1 Aux.Contable2
6.	Verificar datos Aux.Cont2/emita cheque.		Aux.Contable2
7.	Entregar cheque a recepcionista.		Aux.Contable1 /Recepción
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Es de suma importancia que el departamento de contabilidad no tarde más de tres días en reintegrar el fondo de caja chica.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

AC1-0004 ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS

AUXILIAR CONTABLE1

/DPTO FINANZAS

PROCESO

PAGO DE SALARIOS

Página

1 de 2

DESCRIPCIÓN

Hacer cálculos respectivos a través del sistema Planillas/SAIF 2000 para efectuar pagos/descuentos de ley como préstamos bancarios y anticipos realizados a empleados.

FRECUENCIA

Dos veces por mes.

PRERREQUISITOS

Conocer de cálculos para elaborar planillas.

INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)

Recibos de anticipos y préstamos.

INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)

Planilla elaborada.


DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.	Recolectar la información necesaria para efectuar los cálculos.	Aux.Contable1
2.	Ingresar los datos al sistema de planillas como son los ingresos del empleado(a) restándole las deducciones de ley, préstamos bancarios y anticipos.	Aux.Contable1
3.	Revisar en pantalla los datos ingresados con los anexos que se cuentan.	Aux.Contable1
4.	Imprimir y verificar físicamente los datos.	Aux.Contable1
5.	Levar a Asistente de Gerencia para que de visto bueno de la información.	Aux.Contable1 /Asistente G
6.	Asistente pasa a Contador General para que corrobore datos y dar visto bueno.	Asistente G /Contador G
7.	Pasar planilla firmada por Contador y Asistente Gerencia a Gerente General para su visto bueno.	Contador G/ Gerente G
8.	Entregar planilla ya autorizada a	Gte.General/


	Asistente de Gerencia para que sea cargada en el sistema Pc Bac.	Asistente G.
9.	Asistente de Gerencia pasa a Aux. Contable1 para su respectiva firma de los empleados de conforme en las boletas de pago.	Asistente G. Aux.Contable1 /Empleado
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	


NOTA: Verificar que los descuentos de los empleados sean los montos que le corresponden y que firmen de conforme las boletas de pago.


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AC1-0005 TRAMITE DE INSCRIPCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE FONDO DE PENSIONES AFP`S			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO INSCRIPCIÓN	Página 1 de 1
DESCRIPCIÓN Inscripción de empleado(a) en Administración de Fondo de Pensiones (AFP`S) para que pueda gozar de la prestación de ley.			
FRECUENCIA Las veces que sea necesario.			
PRERREQUISITOS Contar con la información necesaria.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Documentos solicitados.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Carné de AFP`S.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Verificar si hay empleados en la empresa que trabajan por 1ra. vez.		Aux. Contable1
2.	Llamar a AFP para que visite un ejecutivo de afiliación la empresa.		Aux. Contable1 /Ejecutivo(a)
3.	Ejecutivo solicita documentación y llena solicitud para tramitarle la inscripción en AFP y entrega NUP.		Aux. Contable1/ Ejecutivo /Empleado
4.	Solicitar copia de NUP para ingresarlo a la planilla y archivo.		Aux. Contable1/ Empleado(a)
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es de mucha importancia para la empresa tener toda la documentación es requerida legalmente por la Superintendencia de Pensiones para evitarse una multa. La inscripción debe de hacerse primero en las AFP`S y luego en ISSS.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AC1-0006 ELABORACIÓN DE PLANILLA DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Página 1 de 1
DESCRIPCIÓN Revisión de datos que son enviados por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, para verificar que los datos estén bien calculados y que no falte ningún empleado(a).			
FRECUENCIA Una vez por mes.			
PRERREQUISITOS Estar afiliado al Instituto Salvadoreño del Seguro Social.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Revisión de Planilla pre-elaborada.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Emitir Cheque.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Recibir planilla pre-elaborada del ISSS.	Aux.Contable1	
2.	Revisar los datos y si hay modificación se llama al ISSS para que sea corregida y de lo contrario se coloca sello de la empresa y se solicita firma del Gere.G.	Aux.Contable1 /Gerente G.	
3.	Entregar a Aux. Contable2 para que emita cheque.	Aux.Contable1 Aux.Contable2	
4.	Entregar cheque para que sea cancelada la planilla.	Aux.Contable2 /Mensajero	
5.	Realizar modificaciones necesarias.	Aux.Contable1	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Es muy importante para la empresa que realice estos pagos en las fechas estipuladas para evitarse pago de intereses así como cualquier multa.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AC1-0007 ELABORACIÓN DE PLANILLA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDO DE PENSIONES			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Pagina 1 de 1
DESCRIPCIÓN Elaborar planilla con los datos solicitados en el formulario.			
FRECUENCIA Una vez por mes.			
PRERREQUISITOS Estar afiliado al fondo de pensiones.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Elaboración de Planilla.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Planilla cancelada.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Solicitar y llenar formulario con toda la información requerida (número de NUP, cuantía a cancelar, salario devengado, días trabajados, cuota que le corresponde pagar al patrono)	Aux.Contable1	
2.	Pasar a Aux. Contable2 para revisión y de visto bueno.	Aux.Contable1 Aux.Contable2	
3.	Pasar a Gerente General para que firme la planilla y emitan cheque.	Aux.Contable2 /Gerente G.	
4.	Enviar a cancelar planilla.	Mensajero/ Aux.Contable2	
5.	Archivar planilla.	Recepción	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
NOTA: Es de mucha importancia que se cancele la planilla en tiempo estipulado por la institución para evitarse multas.			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO AC1-0008 ANOTACIONES EN EL LIBRO DE IVA			
AUXILIAR CONTABLE1 /DPTO FINANZAS		PROCESO INGRESO DE DATOS	Página 1 de 1
DESCRIPCIÓN Se ingresan los datos que contiene los comprobantes de Crédito Fiscal entre ellos se mencionan: número de registro, nombre del proveedor, compras internas gravadas, IVA, compras exentas y total de las compras para llevar un control del IVA a declarar por las compras realizadas.			
FRECUENCIA Dos veces al mes.			
PRERREQUISITOS Libro de IVA u hoja electrónica.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT) Comprobante de Crédito Fiscal.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT) Anotación en el libro.			
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Recibir Créditos Fiscales.	Aux.Contable1	
2.	Anotar los datos libro.	Aux.Contable1	
3.	Realizar aplicación contable.	Aux.Contable1	
4.	Entregar libro y Comprobante de Crédito Fiscal (CCF) a recepcionista para archivar.	Aux.Contable1 /Recepción	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: Es de sumo cuidado para la persona que elabora los asientos, ya que estas hojas están enumeradas y foliadas.			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------



CONTADOR GENERAL

El Contador General o Gerente Financiero, realiza actividades: diarias, periódicas y eventuales. Con el propósito de plasmar la información de sus registros en los Estados Financieros y dar a conocer los resultados obtenidos en un período determinado, las cuales se mencionan a continuación.

A C T I V I D A D E S A R E A L I Z A R

D I A R I A S


1.	Supervisar notas de abono.
2.	Verificar reportes de cobro.
3.	Revisar cheques.
4.	Coordinar la revisión de ingreso y egreso.
5.	Realizar conciliaciones bancarias.
6.	Realizar Estados de Pérdidas y Ganancias.
7.	Revisar los gastos.
8.	Preparar informes.
9.	Supervisar el control de remesas.
10.	Registrar los movimientos de acuerdo a la Ley.
11.	Liquidar órdenes de pago
12.	Archivar documentos contables.
13.	Mantener al día las cuentas de desembolso.

A C T I V I D A D E S A R E A L I Z A R

P E R I Ó D I C A


1.	Realizar Balances Comparativos.
2.	Elaborar Estados Financieros al final del mes.
3.	Presentar a la Gerencia los Estados Financieros.
4.	Efectuar y supervisar partidas de ajuste.
5.	Revisar declaraciones de Impuesto sobre la Renta e IVA.

6.	Mantener actualizados los Registros de Activos Fijos.
7.	Revisar cuentas contables.
8.	Revisar planillas de Sueldo y Comisión.
9.	Firmar Estados Financieros.
A C T I V I D A D E S A R E A L I Z A R	
E V E N T U A L E S	
1.	Supervisar en inventario de la empresa.
2.	Elaborar Estados Financieros.
3.	Realizar partidas de ajuste.


		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC2-0001 ELABORACIÓN DE CHEQUE			
AUXILIAR CONTABLE 2 /DPTO FINANZAS		PROCESO ELABORACIÓN	Página 1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Elaboración de cheques para pago a proveedores, planillas, caja chica, empleados y otros.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Tener la documentación para proceder a elaborar el cheque.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Documentos originales y/o copias.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Cheque.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Recibir documento a pagar original y fotocopia.	Aux.Contable2	
2.	Documentación a cancelar en el momento se verifica los datos más importantes (nombre de la empresa, concepto, cálculos).	Aux.Contable2	
3.	Documento al crédito se introduce en programación de pagos (semanal) dependiendo del proveedor.	Aux.Contable2	
4.	Elaborar cheque en módulo de Bancos (ver ANEXO pantallas del Sistema SAIF2000).	Aux.Contable2	
5.	Pasar cheque a revisión, a Contador General.	Aux.Contable2 /Contador G.	
6.	Pasar el cheque a firma del Gerente General.	Contador G.	
7.	Descargar la cantidad del cheque de la disponibilidad de fondos en el sistema.	Contador G.	

8.	Entregar cheques autorizados y firmados a Auxiliar Contable2.	Aux.contable2
9.	Pasar cheques a recepción con su respectivo control, para su entrega a proveedores, pago de planillas, empleados, caja chica y otros.	Aux.Contable2 /Recepción
10.	Entregar vauchers de cheques firmados de recibido.	Recepción/ Aux.Contable2
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
<p>NOTA: Es de suma importancia que exista comunicación entre Recepción y Auxiliar Contable2 para el control de entrega de cheques.</p>		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC2-0002 CONTROL DE CHEQUES EMITIDOS			
AUXILIAR CONTABLE2 /DPTO FINANZAS		PROCESO CONTROL	Página 1 de 1
DESCRIPCIÓN			
Ordenar por empresa, las copias de cheques y vauchers cancelados a los diferentes proveedores, manteniendo su número correlativo.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Tener copias de cheques impresos.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Copias cheques impresos.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Respectivo archivo de cada empresa.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1.	Seleccionar el vaucher, sellarlo y ordenarlos por empresa fotocopiar el respaldo.		Aux.Contable2
2.	Elaborar reporte de cheques mensuales (ver ANEXO pantallas del Sistema SAIF2000).		Aux.Contable2
3.	Imprimir los reportes de cheques por día.		Aux.Contable2
4.	Archivar los por empresa.		Aux.Contable2
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
NOTA: El Auxiliar Contable2 deberá saber explicar en un momento dado el porque de los cheques anulados (físicamente y en el Sistema de Módulo).			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
AC2-0003 ELABORACIÓN DE PARTIDAS			
AUXILIAR CONTABLE2 /DPTO FINANZAS		PROCESO PARTIDAS	Páginas 1 de 2
DESCRIPCIÓN			
Elaboración de partidas ya sea por caja chica, facturas, CCF, otros.			
FRECUENCIA			
Diariamente.			
PRERREQUISITOS			
Comprobante.			
INFORMACIÓN DE ENTRADA (INPUT)			
Crédito fiscal/factura/otros.			
INFORMACIÓN DE SALIDA (OUTPUT)			
Partida contabilizada.			
DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1.	Ejecuta en el modulo de Contabilidad, (ver ANEXO pantallas del Sistema SAIF2000).	Aux.Contable2	
2.	Rotular el documento con El N° de Asiento que desplegó el Sistema del paso anterior y se sella el documento como Provisionado y la fecha.	Aux.Contable2	
3.	Si provisiona una caja chica, se desglosa Comprobante de Crédito Fiscal (CCF) originales y triplicados y una fotocopia de liquidación se adjunta a los triplicados (se introduce a la programación de pago) y ese es el respaldo de esa partida.	Aux.Contable2	
4.	Si provisiona CCF con Quedan se separan los originales de los triplicados ambos sellados y fotocopia en partida.	Aux.Contable2	
5.	Imprimir y pasarlo a firma con su	Aux.Contable2	

	respectivo respaldo y archivar.	/Contador G.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
NOTA: El Auxiliar Contable2 deberá tener la documentación necesaria para la elaboración de las partidas.		

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Creación
---------------	--------------	--------------	----------------

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El manual de procedimientos administrativos para la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., del área metropolitana de San Salvador, dedicada a la comercialización de Bienes Inmuebles, facilitará a los empleados de esta empresa una mejor organización y comunicación en las diferentes áreas, para que realicen con unificación de criterios las tareas que ellos realizan, constituyéndose en una herramienta básica de apoyo, tal implementación para llevarse a cabo, tendrá que ser aprobada por la Gerencia General apoyada por la Junta General de Accionistas.

La cual se dará a conocer por parte del grupo, a través de una exposición para que estos conozcan los beneficios versus los costos de tal implementación.

Objetivos de la implementación

Objetivo General

- ✓ Establecer las actividades y las estrategias necesarias, para realizar la implementación del manual de procedimientos administrativos, de forma efectiva y objetiva, considerando los recursos y condiciones actuales.

Objetivos Específicos

- ✓ Facilitar a la Gerencia General de la empresa Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., una herramienta confiable, que facilite el sistema de consultas de sus empleados, a fin de agilizar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa.
- ✓ Programar la utilización de los recursos, mediante la implementación del presente manual de procedimientos.
- ✓ Ayudar a establecer en Urbanizaciones Héctor Escalante, S.A. de C.V., una estructura interna de asesoría que dinamice el proceso de consultas en la implementación de este manual.

Implementación

Para implementar el presente manual de procedimientos se requiere de una serie de actividades cronometradas, por lo tanto el tiempo estimado es de dos meses.

Recursos para su implementación

Para la implementación del manual de procedimientos, es necesario contar con todos aquellos recursos que faciliten la ejecución del mismo. Para lo cual se proponen dos alternativas:

1) Si se gestiona a través de la Universidad de El Salvador, con la Facultad de Ciencias Económicas, a través de servicio Social estudiantes de quinto año, de la carrera en Administración de Empresas.

2) Si se asigna a una persona de la empresa, para que lleve a cabo la implementación en ambas alternativas en comunicación con el grupo para la asesoraría.

a. *El Recurso Humano*

Es parte indispensable y vital en la implementación del manual de procedimientos presentado, por lo que se hace necesario responsabilizar a una persona encargada de las consultas y asesorías a los empleados. A la vez esta persona será la encargada de la implementación o gestionar a través de la Universidad Recurso Humano para su implementación, estrategias y darle cumplimiento al cronograma de actividades planteado, y será la Gerencia General de la empresa, la encargada de crearla o nombrarla a la persona o aceptar la implementación a través de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

b. *Recursos Materiales*

La implementación del presente manual, requiere de una inversión relativamente pequeña en relación a los beneficios que se persiguen, ya que se aprovecharán los que actualmente existen en empresa.

c. *Recursos Financieros*

En la implementación del presente manual se determina una inversión mínima en concepto de salarios y otros gastos como lo determina el siguiente detalle (presentado en forma mensual):

ALTERNARIVA 1

- ✓ 2 Estudiantes de 4 ó 5 año de la Carrera de
Lic. admón. de Empresas. (asesoradas por el grupo)
- ✓ Horario 8-5 pm. (500h)
- ✓ Fotocopias. \$20.00
- ✓ Gtos. de papelería.
y útiles. \$10.00
- ✓ Bonificación. \$60.00
- ✓ **Total** **\$90.00**

ALTERNARIVA 2

- ✓ Implementado a través de una persona que labora en
la empresa.
- ✓ Fotocopias. \$ 20.00
- ✓ Gtos de papelería
y útiles. \$ 10.00
- ✓ Sueldo. \$ 228.57
- ✓ **Total** **\$ 258.57**

Glosario Técnico

1. Anotación Preventiva:

La empresa o persona que compra se asegura que por un tiempo de tres meses, la empresa vendedora no le pueda dar el bien a otra persona o empresa.

2. Certificación:

Certificar inscripción o testimonios emitidos por la Corte Suprema de Justicia, según lo requerido.

3. Certificación Extractada:

Es un informe resumido de la situación jurídica de un bien inmueble en el reza a quien pertenecen los bienes inmuebles.

4. Certificación Literal:

Copia fiel de los documentos inscritos en los registros autorizados.

5. Carencia de Bienes:

Informe veraz y oportuno de los derechos sobre inmuebles y sus titulares que las personas tienen.

6. Escrituras de Compra-Venta e Hipotecas:

Documento Legal por medio del cual una persona adquiere un bien a cambio de un precio pactado.

7. Poder Especial:

Documento que faculta legalmente a una persona actuar en nombre y representación de otra, para un acto determinado.

8. Marginaciones:

Este documento indica y menciona a quien pertenece el bien inmueble.

BIBLIOGRAFÍA

A. Libros

Administración Moderna, Tomo I, McGraw Hill, Biblioteca Práctica de Negocios, México 1993.

Equipo Maíz Historia de El Salvador edición 1994.

Franklin, Enrique Benjamín; Organización de Empresas Editorial McGraw Hill, 1ª Edición, México 1998.

Gómez Ceja, Guillermo; Planeación y Organización de Empresas. McGraw Hill, 8ª Edición, México 1994.

Hernández Sampieri, Roberto; Metodología de la Investigación, McGraw Hill, 2ª Edición, México 1991.

Koontz, Harold; Administración Una Empresa Global McGraw Hill, 11ª Edición México 1999.

Maeda, Romeo/Roggenbuek; Situación Agraria y Cooperativa en El Salvador imprenta criterio, Edición 1995.

Reyes Ponce, Agustín; Administración de Empresas Teoría y Práctica 2ª Parte Editorial Limusa.

Stephen P. Robbins; Comportamiento Teoría Y Práctica 7ª Edición Organizacional Prentice Hall.

B. Tesis

Alfaro Hernández, Doris Yolanda y Otros; Diseño de Manuales de Organización Y Descripción de Puestos para la Alcaldía Municipal de Moncagua. Proyecto de Investigación para Otorgar al Grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de El Salvador (UES) 2002.

Apen Martínez, Carlos Francisco, y Otros; Manual de Procedimientos de la Gerencia de Fortalecimiento Municipal del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM). Trabajo de Graduación para Otorgar al Grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad José Simeón Cañas (UCA) 2002.

Vega Alas, Marta Rosa y Otros; Diagnóstico y propuesta de Manual de Organización, Descripción de Puestos y Procedimientos en los Centros Educativos que imparten Educación Tecnológica en El Salvador. Proyecto de Investigación para Otorgar al Grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de El Salvador (UES) 1990.

C. Direcciones Electrónicas

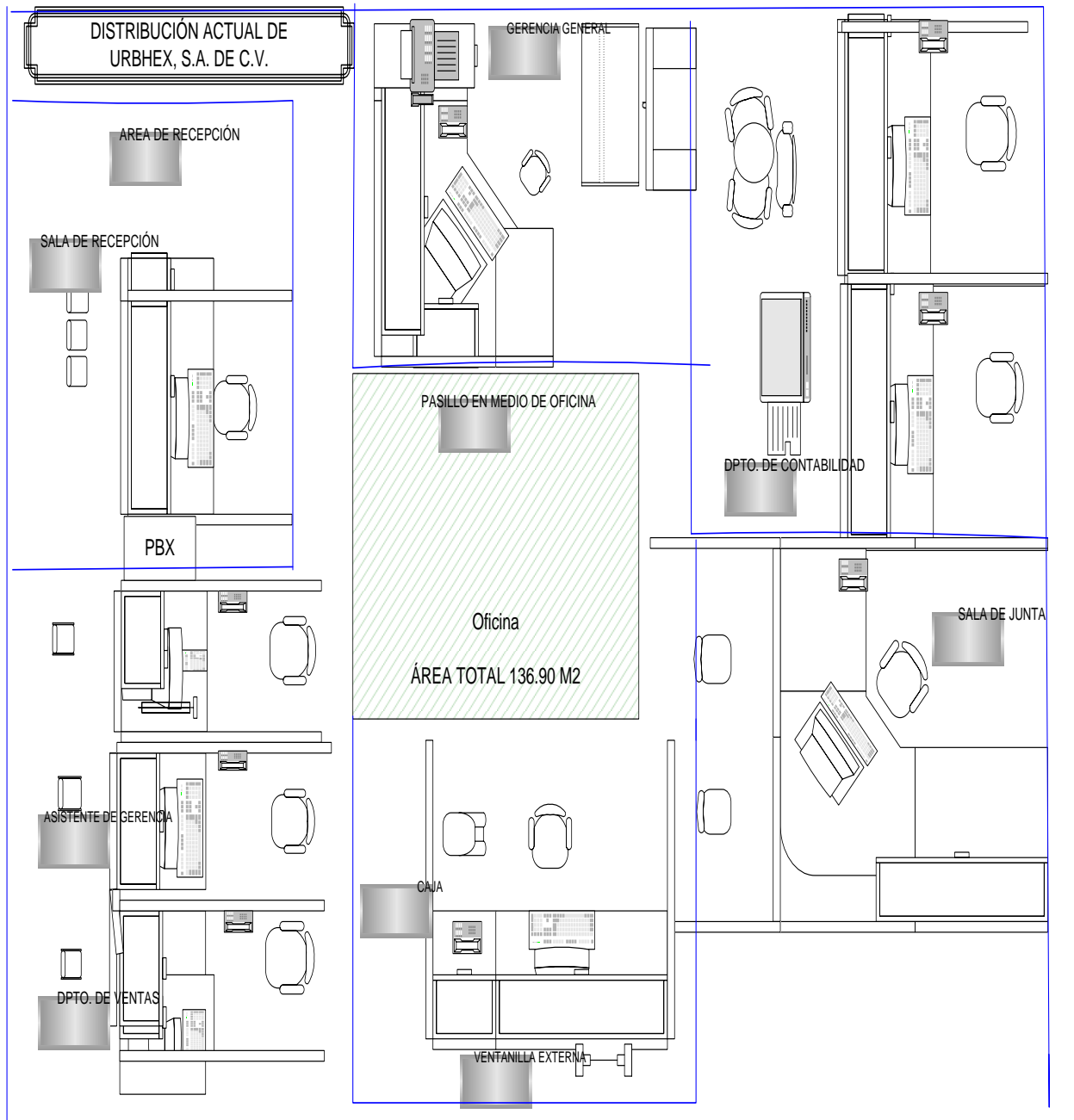
www.fonavipo.gob.sv

www.fsv.gob.sv

www.monografias.com

ANEXOS

DISTRIBUCION DE PLANTA





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Atentamente le solicitamos contestar el siguiente cuestionario que tendrá valiosa información que será estrictamente confidencial y académica para la elaboración de trabajo de graduación.

Por su tiempo y atención brindada, gracias.

Objetivo: Recolectar información objetiva sobre las funciones y responsabilidades administrativas de las diferentes áreas de la Empresa URBHEX, S.A. de C.V.

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la unidad o departamento al que pertenece.

Nombre del cargo que desempeña: _____

¿Cuanto tiempo tiene de laborar en la empresa? _____

¿Cuáles son sus principales requisitos para el desempeño de su puesto de trabajo?

1. Conoce los objetivos que persigue la empresa.

Si _____ No _____ ¿por que? _____

2. ¿Cuáles son los objetivos de su departamento?

1. No los conocen.
 2. Tener la contabilidad al día para alguna decisión de gerencia.
 3. Orientar los resultados de la empresa para la creación de riqueza.
 4. Llevar un mejor control sobre los movimientos contables.
 5. Tener comunicación con los demás departamentos.
 6. Llevar la documentación y correspondencia a los lugares demandados.
3. Existe un organigrama en Urbanizaciones Héctor Escalante, (URBHEX S.A. de C.V.)

Si _____ No _____

4. ¿Cuántas personas trabajan en su departamento?

Administrativo _____

Contabilidad _____

Ventas _____

5. De que departamento depende: _____

Contabilidad _____

Administración _____

No sabe _____

Ventas _____

Gerencia General _____

6. ¿Qué departamento esta bajo su responsabilidad

No tiene departamento bajo su responsabilidad _____

Ventas _____

Contabilidad _____

Administración _____

Gerencia General _____

7. ¿De cuantas personas recibe órdenes?

Una _____ Dos _____ Tres _____ o más _____

8. ¿Se le ha presentado algún tipo de problema en el desarrollo de sus actividades? Si _____ No _____

Explique:

9. A quien se dirige usted cuando necesita orientación de su trabajo. _____

Jefes inmediatos _____

Gerente general _____

Compañeros _____

Audidores externos _____

Abogados externos _____

ESPECIALIZACION, ADIESTRAMIENTO Y HABILIDAD

10. Ha recibido usted algún tipo de entrenamiento o capacitación para la realización de sus actividades.

Si _____ No _____

11. Para el desempeño de su trabajo cuenta con instructivos O manuales que orienten el desarrollo de sus actividades.

Si _____ No _____

12. Si contesto afirmativamente a la pregunta anterior con que herramienta técnico administrativa cuenta.

Manual de organización ___ Manual de puesto ___

Manual de procedimiento ___ Manual de políticas ___

Otros especifique _____

INTEGRACION DE FUNCIONES

13. Considera que están bien definidas y delimitadas las funciones y/o actividades que desarrolla en su puesto de trabajo.

Si _____ No _____

14. Considera que su unidad o puesto desarrolla actividades que no le corresponden.

Si _____ No _____

Explique:

TRABAJO EN EQUIPO Y PRODUCTIVIDAD

15. ¿Cómo considera usted la relación jefe empleado con respecto a su trabajo?

Insatisfactoria___ Bueno___

Muy Bueno___ Excelente _____

16. ¿Cómo califica el grado de apoyo de su jefe inmediato cuando necesita orientación con su trabajo?

Insatisfactoria___ Bueno___

Muy Bueno___ Excelente _____

17. Dispone su unidad o departamento de los materiales y suministro de la cantidad adecuada y lugar indicado para realizar su trabajo.

Si _____ No _____

Explique: _____

FUNCIONES Y OBLIGACIONES

18. De una descripción de las actividades o tareas que realiza en su puesto de trabajo.

TABULACION DE PREGUNTAS

PREGUNTA N° 1

¿Conoce los objetivos que persigue la empresa?

Objetivo: Determinar si el personal tiene conocimiento del fin que persigue la empresa.

Cuadro N° 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0 %
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

Se establece que el personal conoce los objetivos globales de la empresa, lo cual es de beneficio para esta, que los empleados si saben hacia donde se dirige.

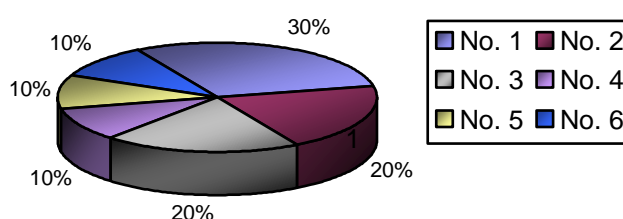
PREGUNTA N° 2

¿Cuáles son los objetivos de su departamento?

Objetivo: Conocer si los empleados identifican el
Objetivo de el departamento al que
Perteneecen.

Cuadro N° 2

NUMERO	ALTERNIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.	No los conocen.	3	30%
2.	Tener la contabilidad al día para alguna decisión de gerencia.	2	20%
3.	Orientar los resultados de la empresa para la creación de riqueza.	2	20%
4.	Llevar un mejor control sobre los movimientos contables.	1	10%
5.	Tener comunicación con los demás departamentos.	1	10%
6.	Llevar la documentación y correspondencia a los lugares demandados.	1	10%
	TOTAL	10	100%

**COMENTARIO:**

Del total de los encuestados, la mayoría opino conocer los objetivos del departamento al que pertenece, convirtiéndose en beneficio para el logro de los objetivos generales.

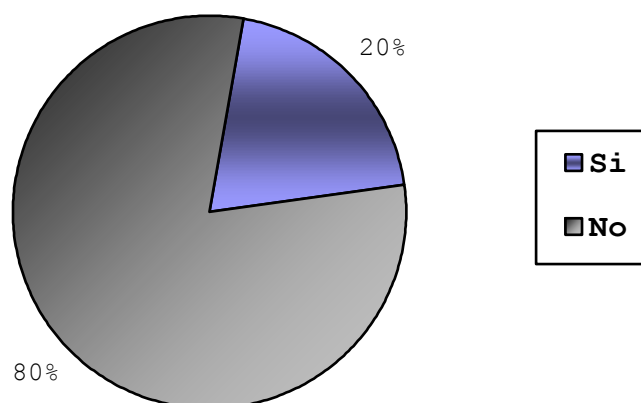
PREGUNTA N° 3

¿Existe un organigrama en URBHEX S.A. de C.V.?

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con un organigrama.

Cuadro N° 3

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	8	80%
Si	2	20%
TOTAL	10	100%

Comentario:

La mayor parte del personal manifestó que la empresa no cuenta con un organigrama, tratándose de una mediana empresa es necesario que el personal identifique las líneas de jefaturas inexistentes.

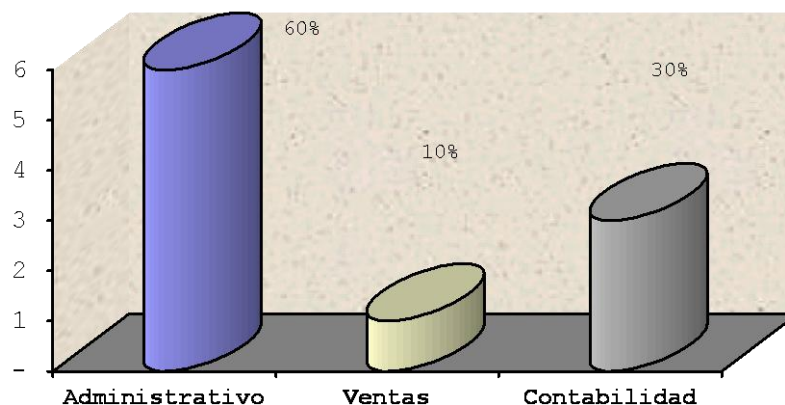
PREGUNTA N° 4

¿Cuántas personas trabajan en su departamento?

Objetivo: Determinar si los empleados reconocen sus compañeros de trabajo en el departamento.

Cuadro N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	6	60%
Contabilidad	3	30%
Ventas	1	10%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

La mayoría de empleados si reconoce a los compañeros del departamento al que pertenece, por lo tanto es importante ya que se esta tratando de fomentar el trabajo en equipo.

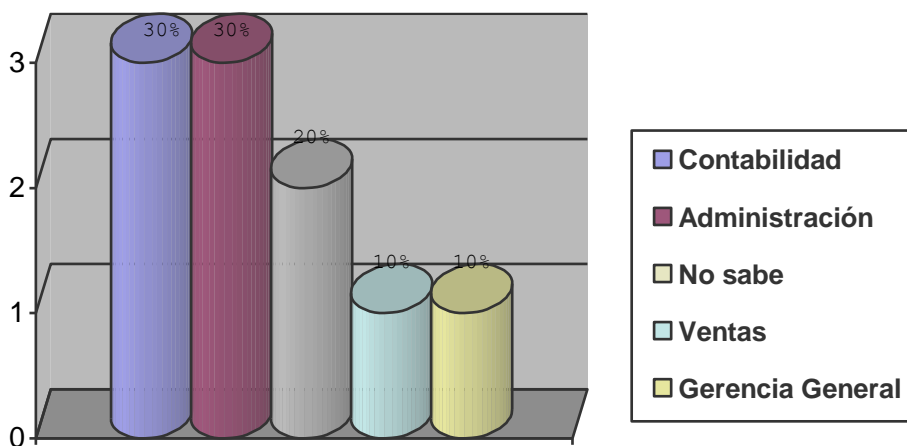
PREGUNTA N° 5

¿De que departamento depende?

Objetivo: Determinar si los empleados identifican el Departamento del que dependen.

Cuadro N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contabilidad	3	30%
Administración	3	30%
No sabe	2	20%
Ventas	1	10%
Gerencia General	1	10%
TOTAL	10	100%

**COMENTARIO:**

La mayoría del personal si reconoce a que departamento pertenece, no así el 100% de todos los empleados lo cual genera confusión en la realización de actividades.

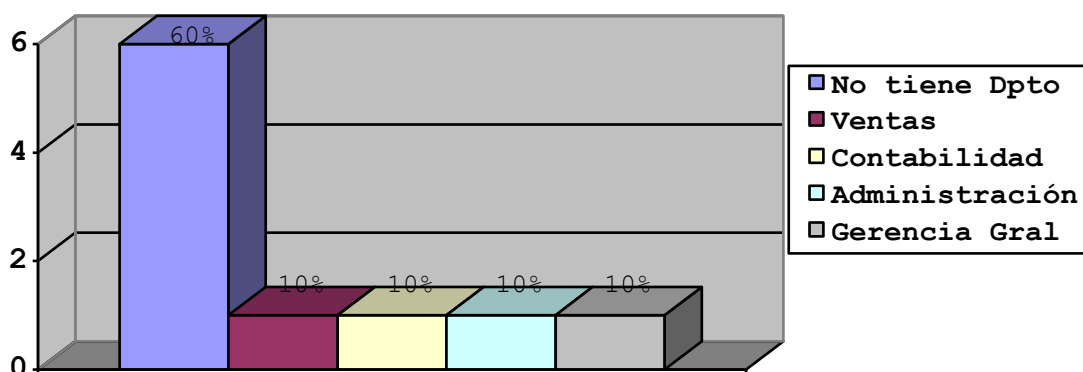
PREGUNTA N° 6

¿Qué departamento esta bajo su responsabilidad?

Objetivo: Determinar si los empleados/jefes reconocen que departamento están dirigiendo.

Cuadro N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No tiene departamento bajo su responsabilidad.	6	60%
Ventas.	1	10%
Contabilidad.	1	10%
Administración.	1	10%
Gerencia General.	1	10%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO.

Los jefes reconocen que departamento están dirigiendo, lo cual es de beneficio tanto para la empresa como para los colaboradores en el logro de los objetivos y metas.

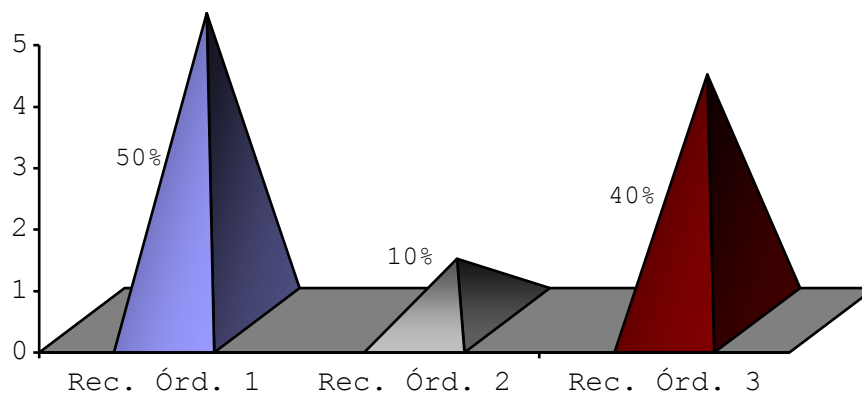
PREGUNTA N° 7

¿De cuantas personas recibe órdenes?

Objetivo: Conocer si el personal tiene claro quien es su jefe inmediato.

Cuadro N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recibe Órdenes de 1	5	50%
Recibe Órdenes de 3	4	40%
Recibe Órdenes de 2	1	10%
TOTAL	10	100%

**COMENTARIO:**

Los empleados no tienen claro quien es su jefe inmediato, esto hace que no se respete la unidad de mando, por lo tanto el no cumplimiento de este principio genera confusión en los empleados al momento de recibir órdenes.

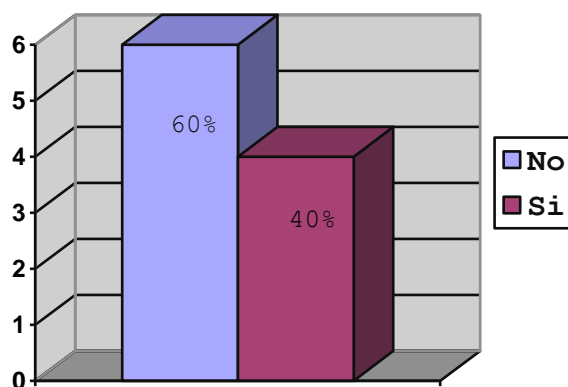
PREGUNTA N° 8

¿Se le ha presentado algún tipo de problema en el desarrollo de sus actividades?

Objetivo: Determinar si los empleados han tenido dificultades en el desarrollo de sus actividades.

Cuadro N° 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	6	60%
Si	4	40%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

Existe un 40% que han tenido dificultades en el desarrollo de sus actividades, lo cual ha sido provocado por falta de inducción en los puestos de trabajo. Significa que el principio de la estructura de la organización que es la división del trabajo no se práctica.

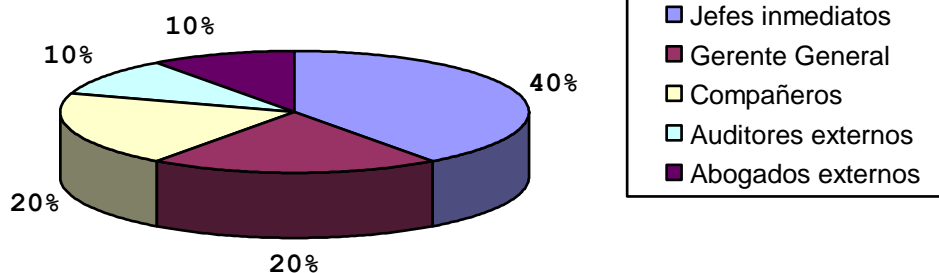
PREGUNTA N° 9

¿A quien se dirige usted cuando necesita orientación de su trabajo?

Objetivo: Conocer si entre los empleados (jefes y colaboradores) hay una buena comunicación.

Cuadro N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jefes inmediatos	4	40
Gerente general	2	20%
Compañeros	2	20%
Audidores externos	1	10%
Abogados externos	1	10%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

El 40% si reconoce el nivel jerárquico, mientras que la diferencia maneja el criterio de consultarse entre compañeros o muchas veces tienen que recurrir a fuentes externas, si son más claras las líneas de autoridad más efectivo será el proceso de la toma de decisiones.

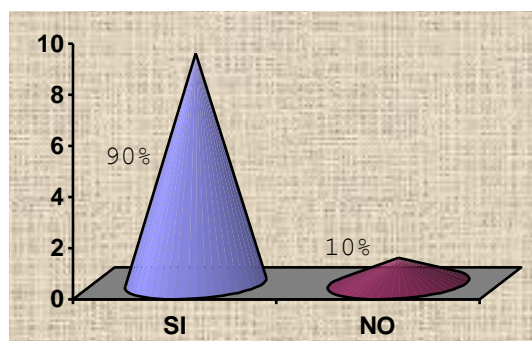
PREGUNTA N°10

¿Ha recibido usted algún tipo de entrenamiento o capacitación para la realización de sus actividades?

Objetivo: Conocer si los empleados son capacitados para la realización de sus tareas.

Cuadro N° 10

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

El 90% del personal manifestó haber recibido alguna capacitación o entrenamiento para el desarrollo de sus actividades, y esto es muy importante para el mejor desempeño, convirtiéndose en una ventaja tanto para el personal como para la empresa, ya que de esta forma se vuelve más competitivos.

PREGUNTA N°11

¿Para el desempeño de su trabajo cuenta con instructivos o manuales que orienten el desarrollo de sus actividades?

Objetivo: Verificar si los empleados cuentan con manuales que orienten el desarrollo de sus actividades.

Cuadro N° 11

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	10	100%
Si	0	0 %
TOTAL	10	100%

COMENTARIO

Los datos muestran que en esta empresa no cuentan con manuales que orienten a la realización de las actividades, sin estos instrumentos administrativos, la empresa puede afrontar dificultades para el desarrollo de las actividades.

PREGUNTA N°12

¿Si contesto afirmativamente a la pregunta anterior con que herramienta técnica administrativa cuenta?

Esta pregunta no se tabuló puesto que dependía de la respuesta de la pregunta **N°11** en la cual el 100% contesto que no contaban con manuales que les orienten al desarrollo de sus actividades.

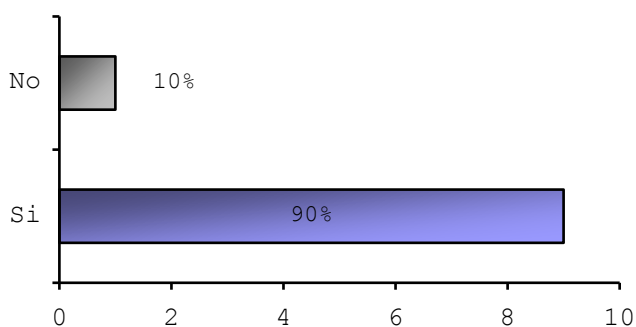
PREGUNTA N°13

¿Considera que están bien definidas y delimitadas las funciones y/o actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si están bien delimitadas las funciones en el puesto de trabajo.

Cuadro N° 13

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

**COMENTARIO:**

Los datos muestran que un 90% manifestó que si están delimitadas las funciones en sus puestos de trabajo, pero no de una manera formal ni por escrito, lo cual genera confusión entre las diferentes áreas de la empresa. Significa que el principio de división del trabajo no se práctica.

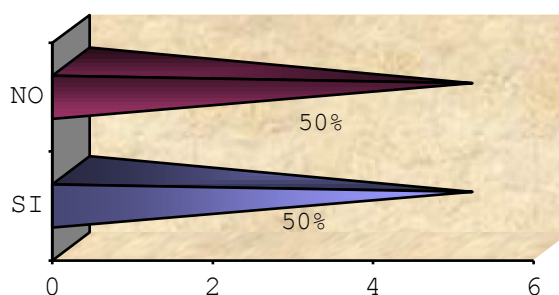
PREGUNTA N°14

¿Considera que su unidad o puesto desarrolla actividades que no le corresponden?

Objetivo: Conocer si realizan tareas que no les corresponden.

Cuadro N°14

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

**COMENTARIO:**

Los datos muestran que la falta de un manual de procedimientos, que oriente al personal tanto jefaturas como colaboradores, conlleva a que algunos puestos estén con más sobrecarga de trabajo que otros. Significa que el principio de responsabilidad absoluta no se está cumpliendo ya que el superior es responsable por las actividades de su colaborador.

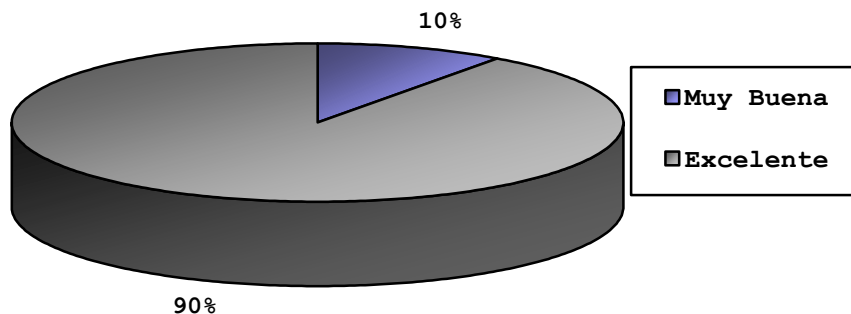
PREGUNTA N°15

¿Cómo considera usted la relación jefe empleado con respecto a su trabajo?

Objetivo: Conocer las relaciones interpersonales entre jefe y empleado.

Cuadro N°15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	1	10%
Excelente	9	90%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

La mayor parte de los empleados manifiesta tener comunicación efectiva con su jefe, siendo esto una gran ventaja para los fines que persigue la empresa.

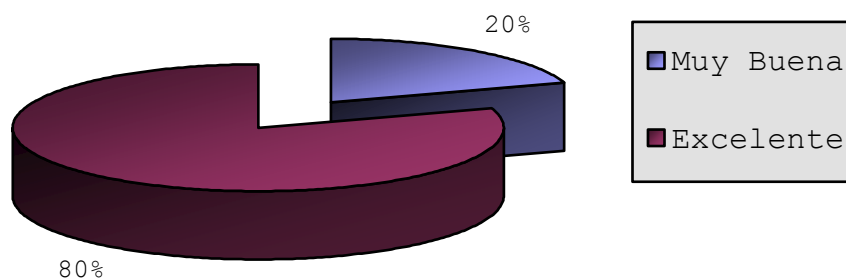
PREGUNTA N°16

¿Cómo califica el grado de apoyo de su jefe inmediato cuando necesita orientación con su trabajo?

Objetivo: Conocer el grado de orientación que los jefes brinda a sus colaboradores.

Cuadro N°16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	80%
Muy Buena	2	20%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

Los datos muestran que si hay apoyo por parte de los jefes, obteniendo con esto mejores resultados en la realización de tareas y por ende un trabajo de calidad.

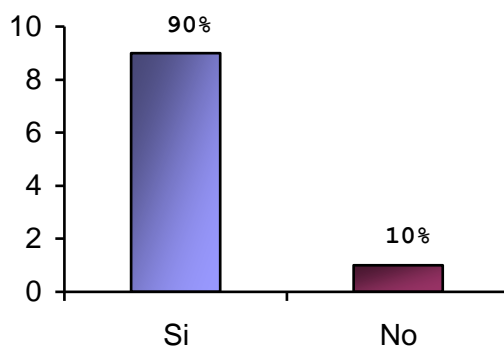
PREGUNTA N°17

¿Dispone su unidad o departamento de los materiales y suministro de la cantidad adecuada y lugar indicado para realizar su trabajo?

Objetivo: Conocer si cuentan con los materiales y suministros para la realización de tareas en el área de trabajo.

Cuadro N°17

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

COMENTARIO:

Los datos muestran que si cuentan con los materiales y suministros para la realización de tareas, por lo tanto las actividades se realizan en el tiempo oportuno sin ningún inconveniente.

PREGUNTA N°18

De una descripción de las actividades o tareas que realizan en su puesto de trabajo.

Objetivo: Conocer las actividades que realizan el personal que labora en la empresa.

El personal hizo una descripción de sus actividades lo que permitirá elaborar un manual de procedimientos.

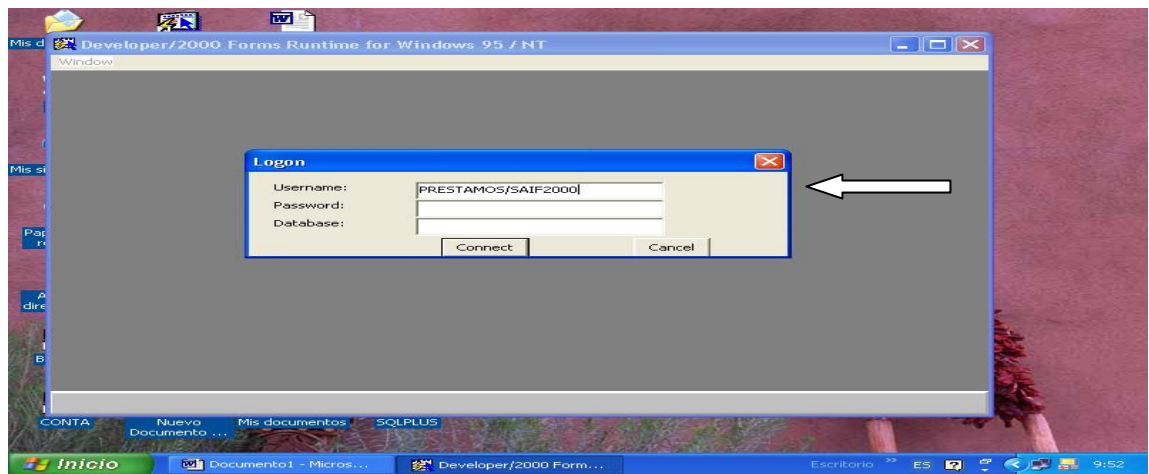
SISTEMA SAIF2000

PROCEDIMIENTO: CV-0001

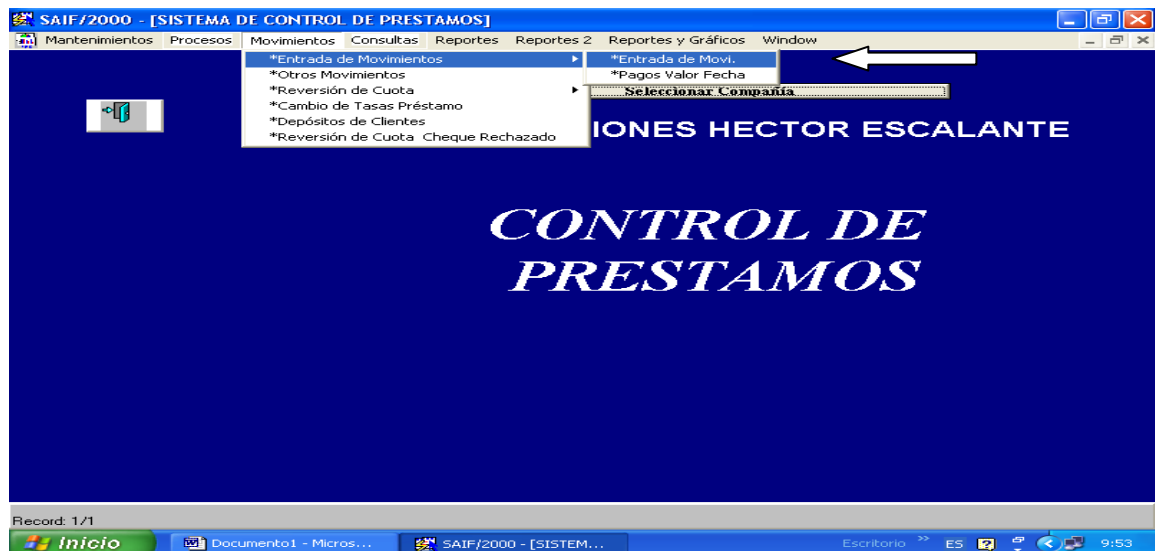
PROCESAMIENTO DE NOTAS DE ABONO DE CLIENTES

SECUENCIA N° 3

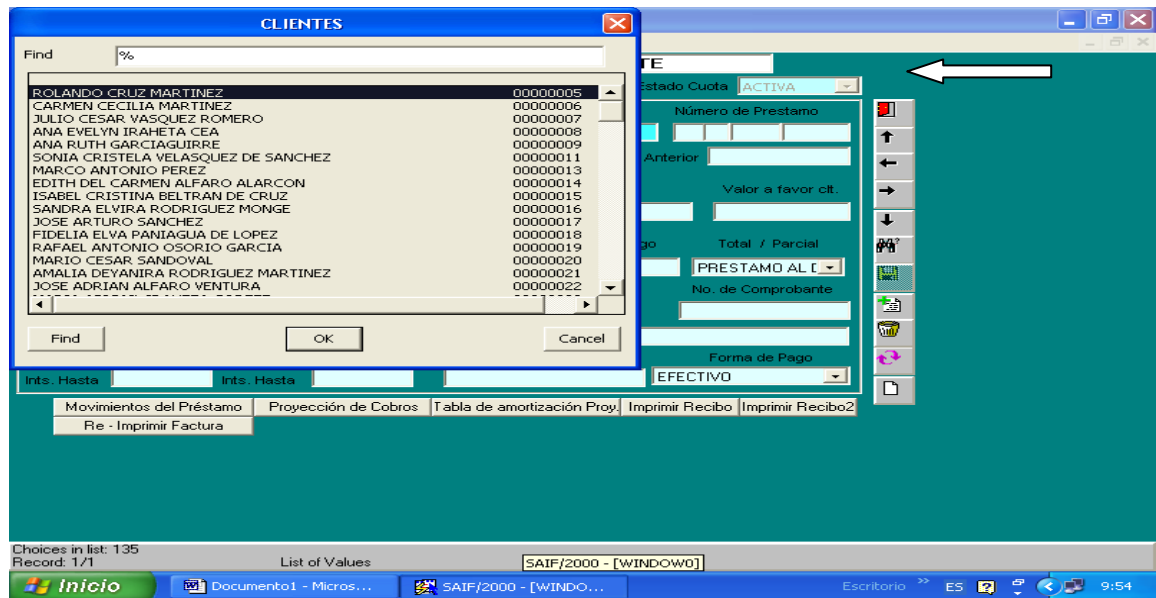
3. Ingresa a **PRESTAMOS/SAIF2000**



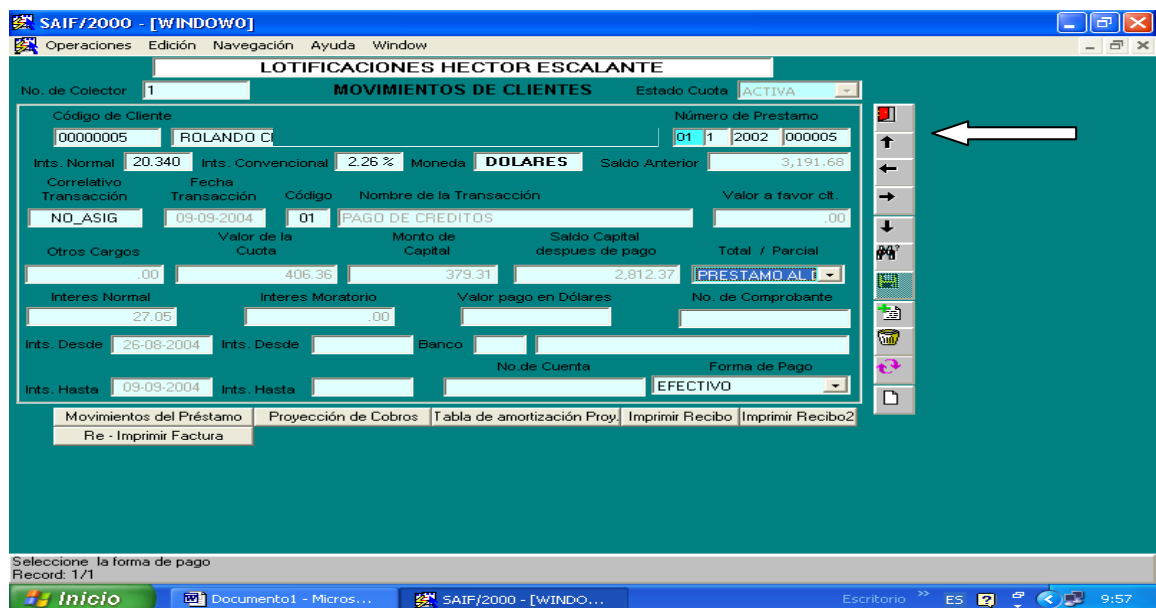
4. Elige **Movimientos**, y despliega a) **Entrada de Movimientos** y b) **Pagos Valor Fecha** elige opción a trabajar según el caso.



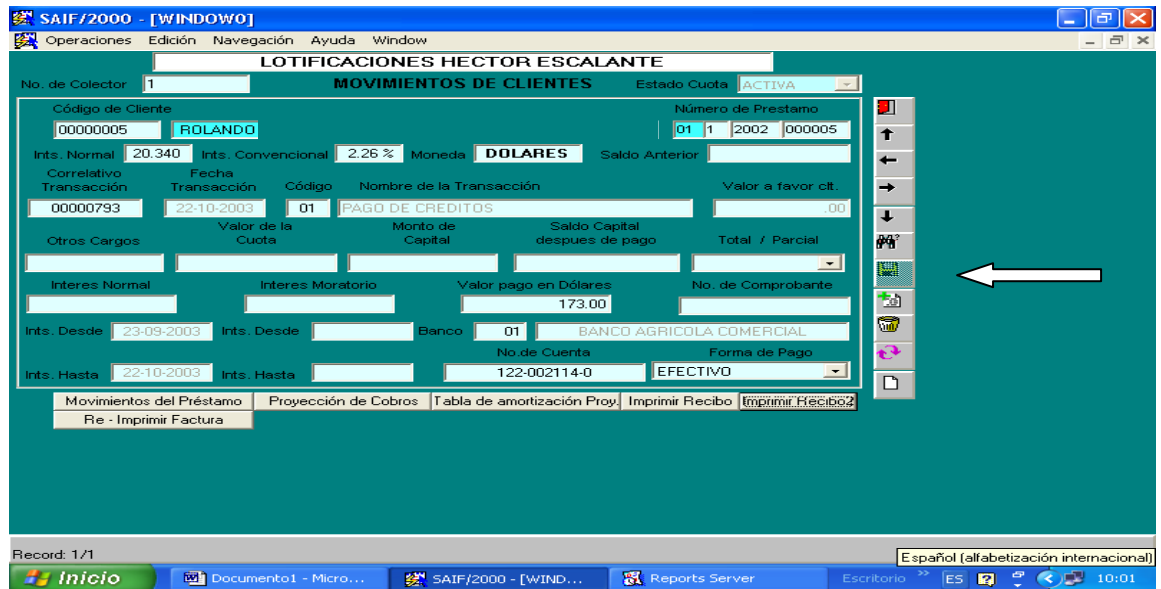
5. Señala opción a utilizar según el caso, digita número de colector y con **F9** busca el cliente a procesarle el pago.



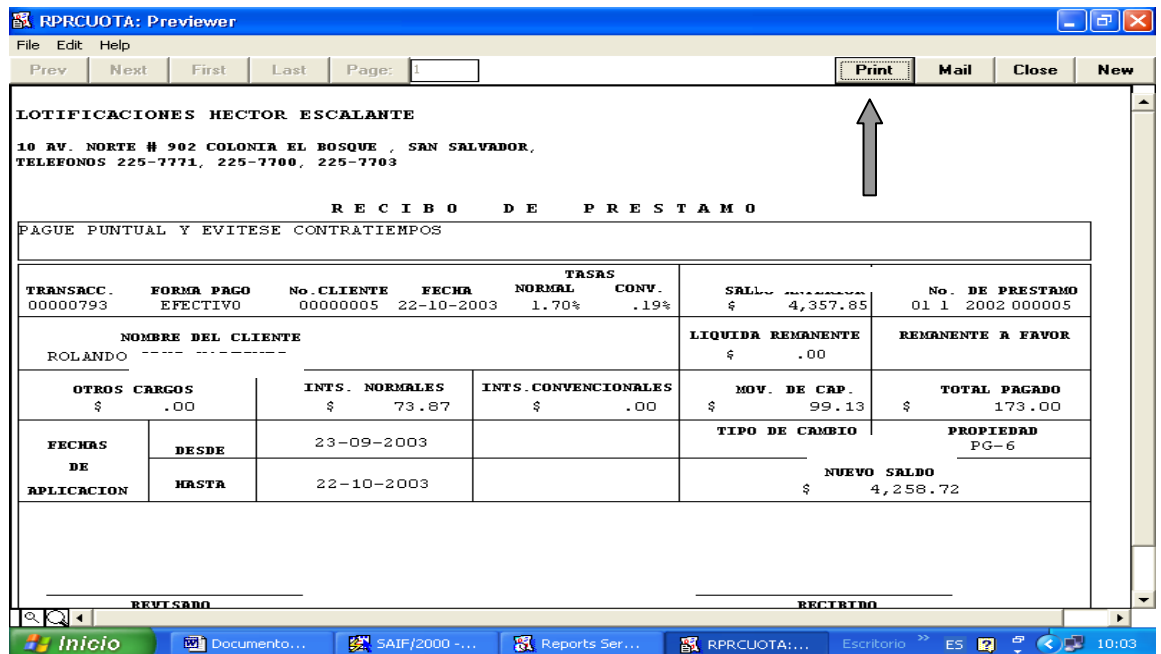
6. Despliega pantalla, donde aparece con datos **Valor pago en Dólares**, Saldo anterior, saldo pendiente, intereses.



7. Digita Valor a Cancelar en la casilla correspondiente, (enter) y pregunta que tipo de documento emitirá selecciona # 2 entre (enter).



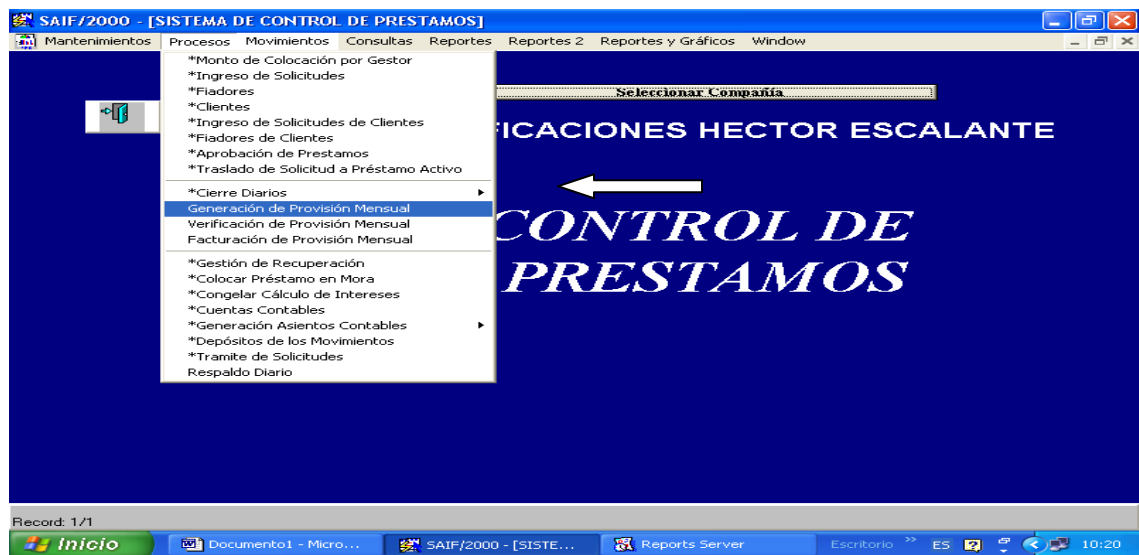
Despliega visualizar, entre (enter) y aparece recibo envía a impresión.



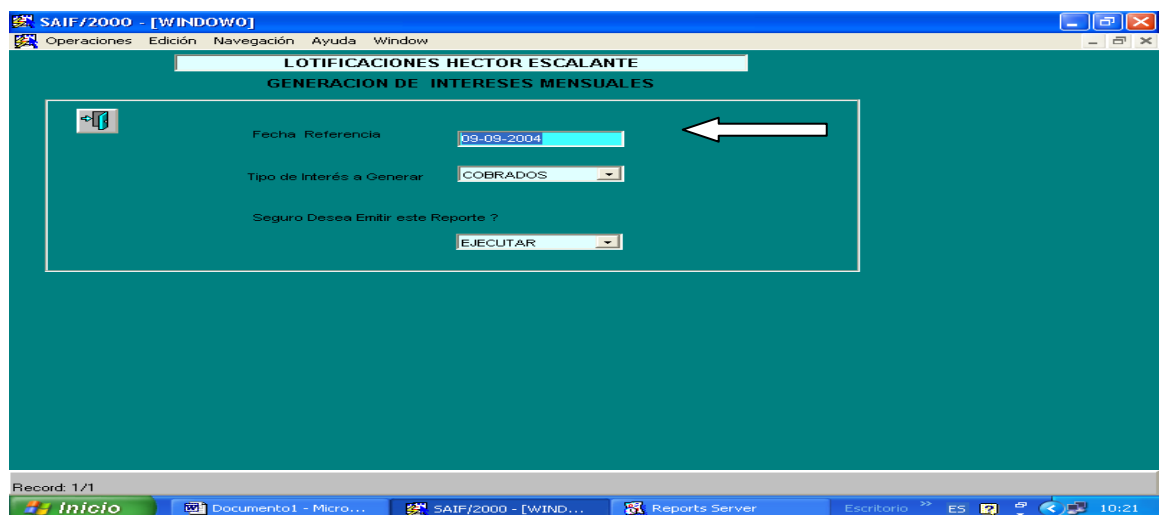
**PRODECIMIENTO CV-0002
FACTURACION DE VENTAS**

SECUENCIA N°1

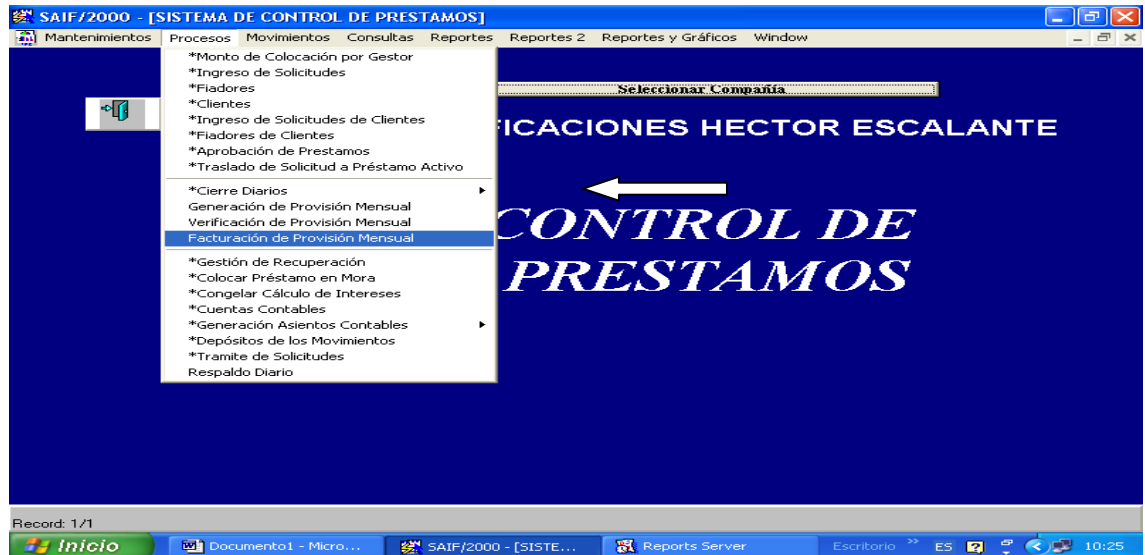
1. Ingresar a **Prestamos, Procesos** aparecen varias opciones elige **Generación de Intereses Mensuales**.



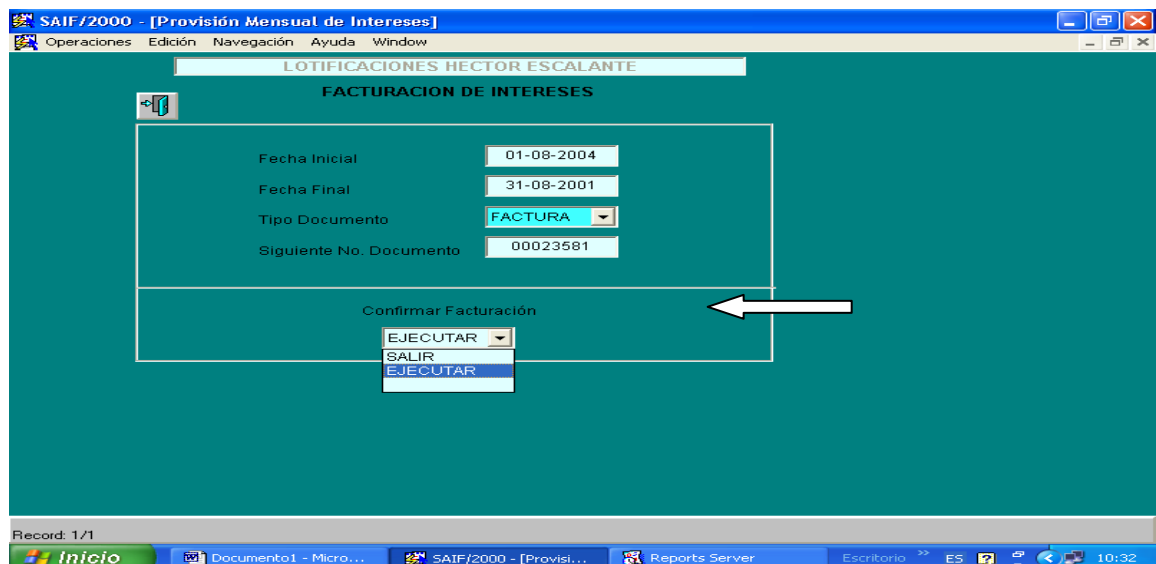
Despliega en pantalla donde pregunta, Fecha de Referencia y digita el día que se facturara y presiona Ejecutar.



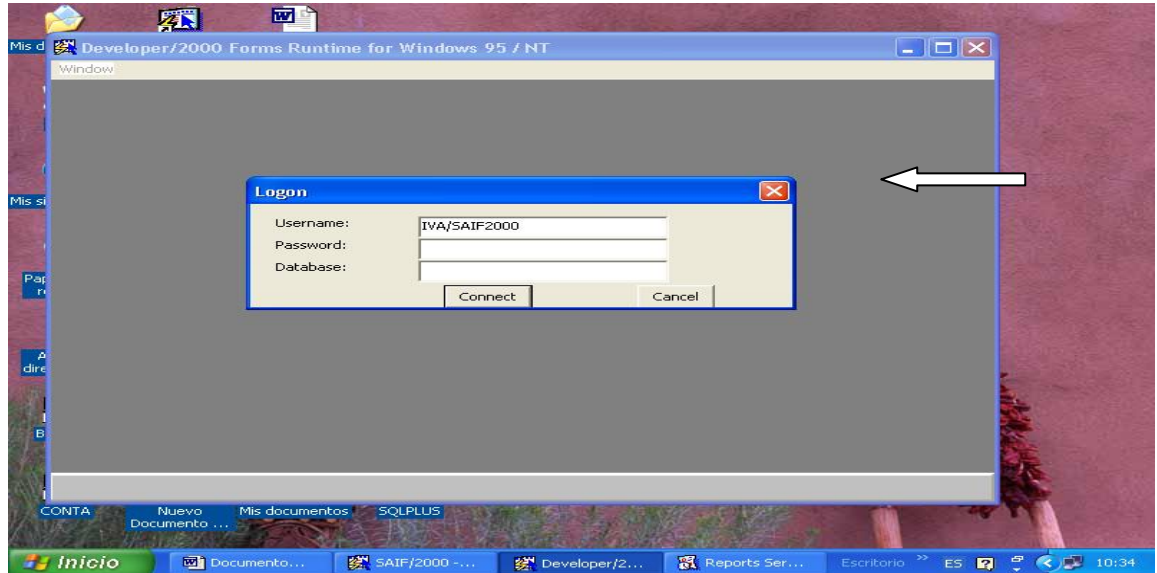
3. Regresa a procesos elige **Facturación de provisión mensual**, entra a facturación.



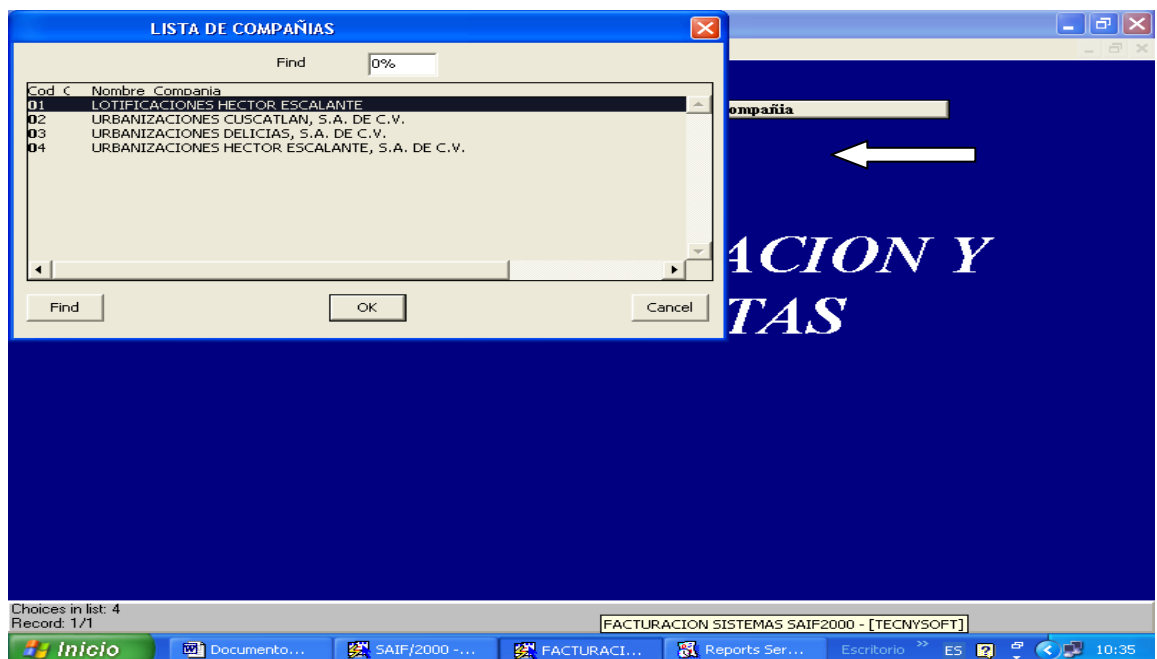
Despliega en pantalla Fecha Inicial y Fecha Final, digita las fecha que facturara, luego el Tipo Documento a utilizar (factura o Crédito fiscal) Presiona entre (enter) y aparece el No. De factura correlativa inicial se toma nota de este número, después presiona **EJECUTAR**.



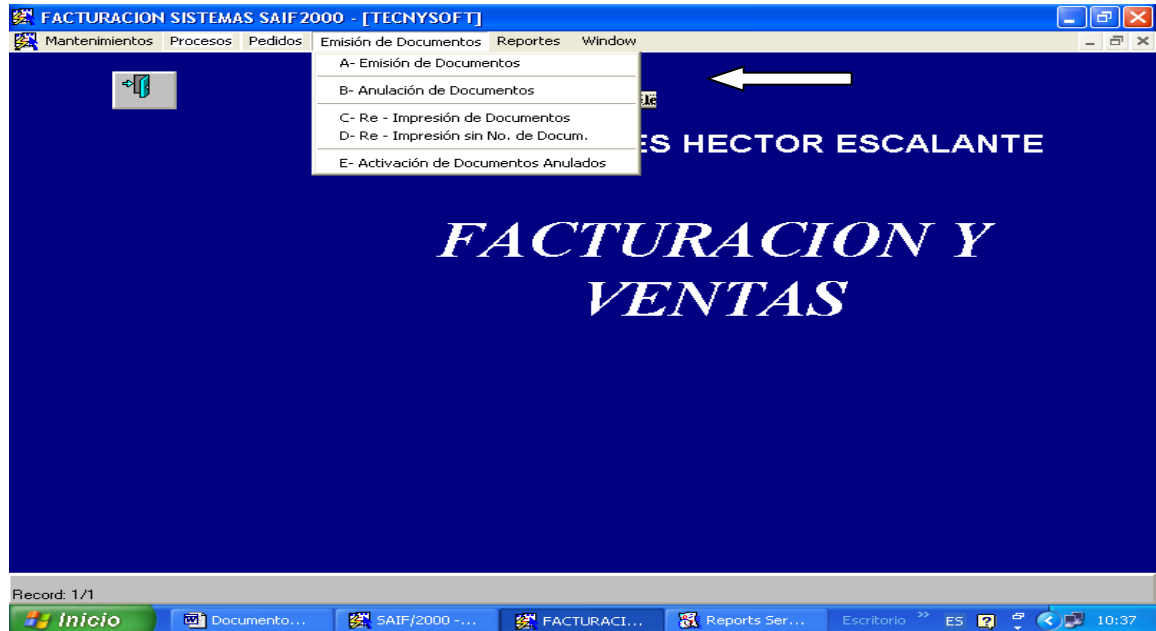
4. Sale de prestamos, e ingresa a **Facturación dentro de facturación a IVA/SAIF2000, Presiona**.



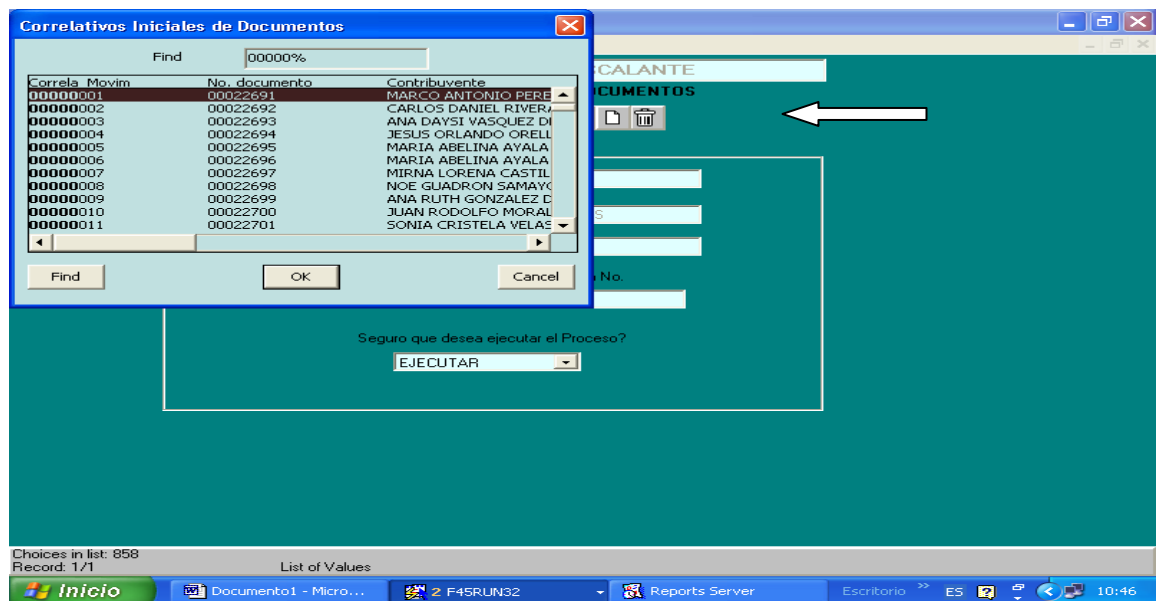
- Sale de prestamos, e ingresa a **Facturación dentro de facturación a IVA/SAIF2000, Presiona F9** y selecciona empresa.



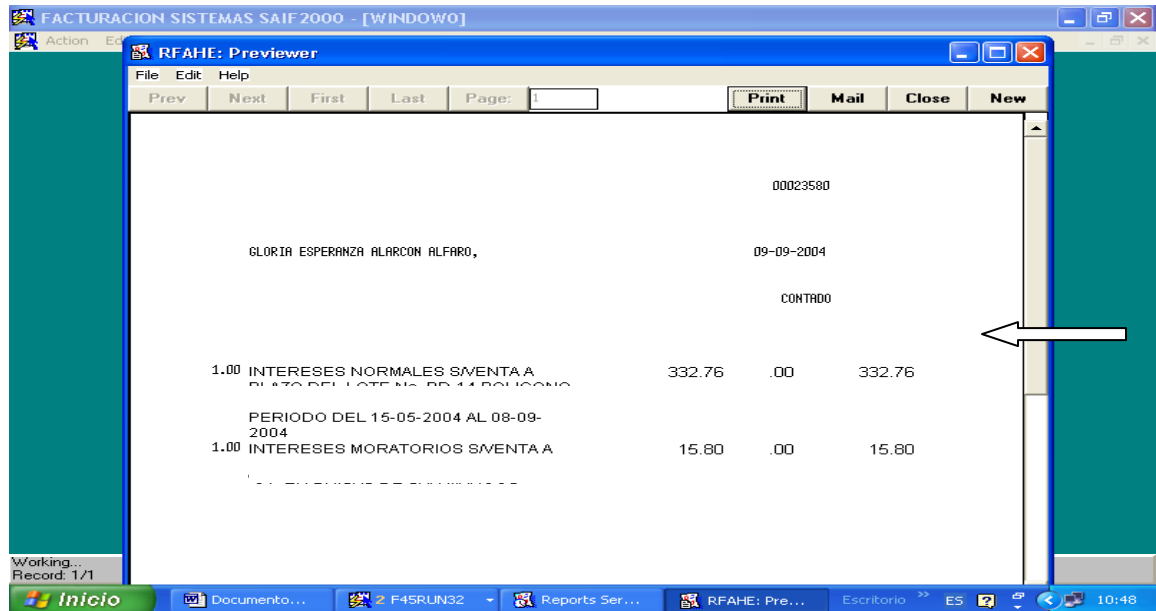
5. Elige **D-Re-Impresión** sin No. De Documento.



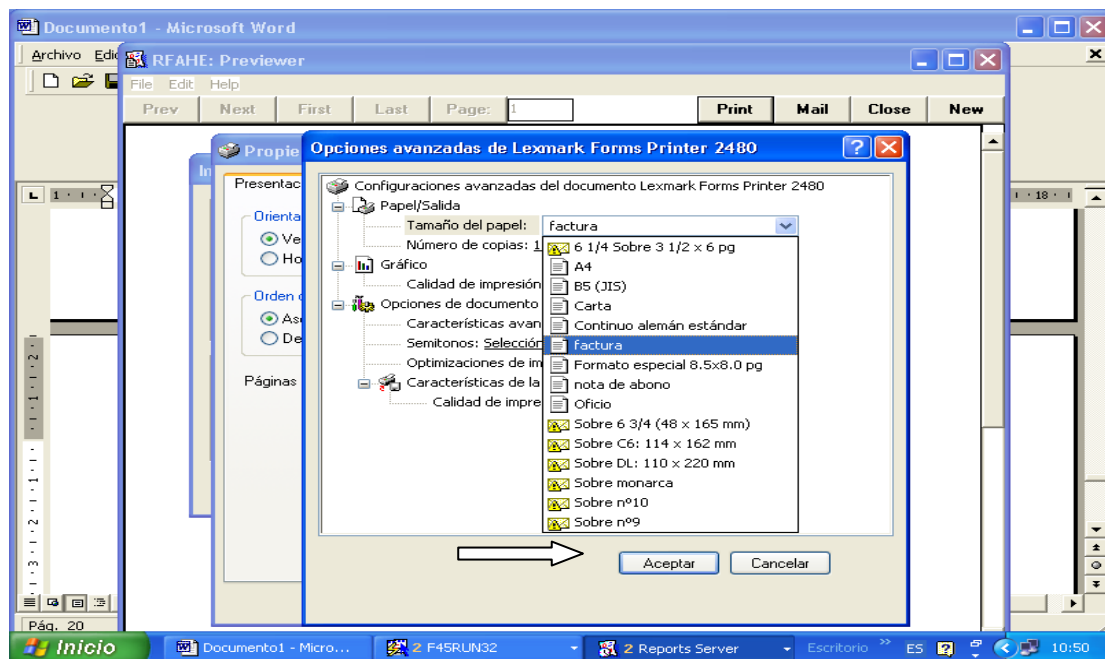
6. Despliega en pantalla **Proceso de Reimpresión** de documento, con **F9** se llama Tipo de Documento a generar, facturas o Crédito fiscal. El Tipo de Movimiento ventas internas 03, Sucursal Casa matriz 01. Digita el No. De facturas a imprimir (desde, hasta) entre (enter).



Visualiza facturas a imprimir.



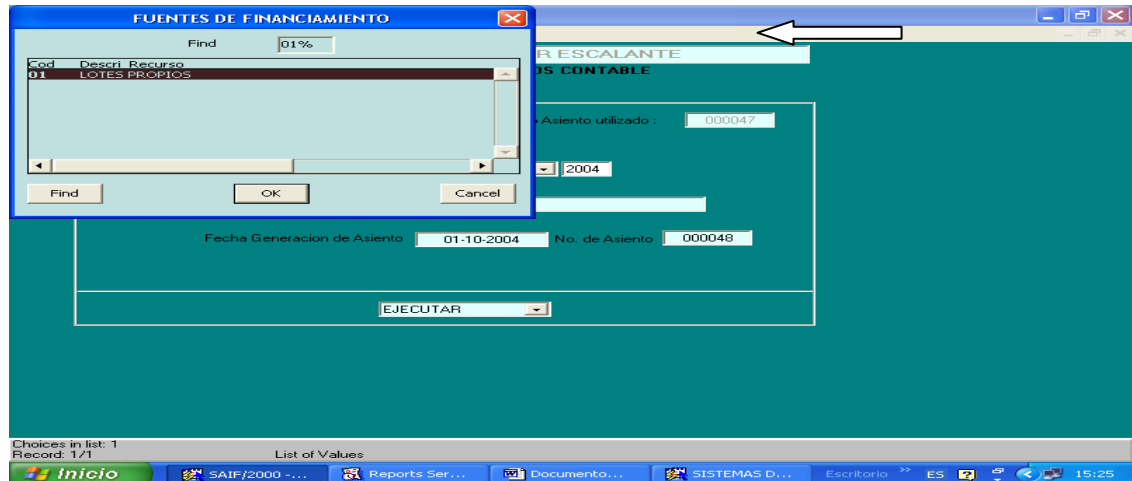
7. Se verifica, en opciones avanzadas, el cual deberá estar en factura da aceptar, Imprimir.



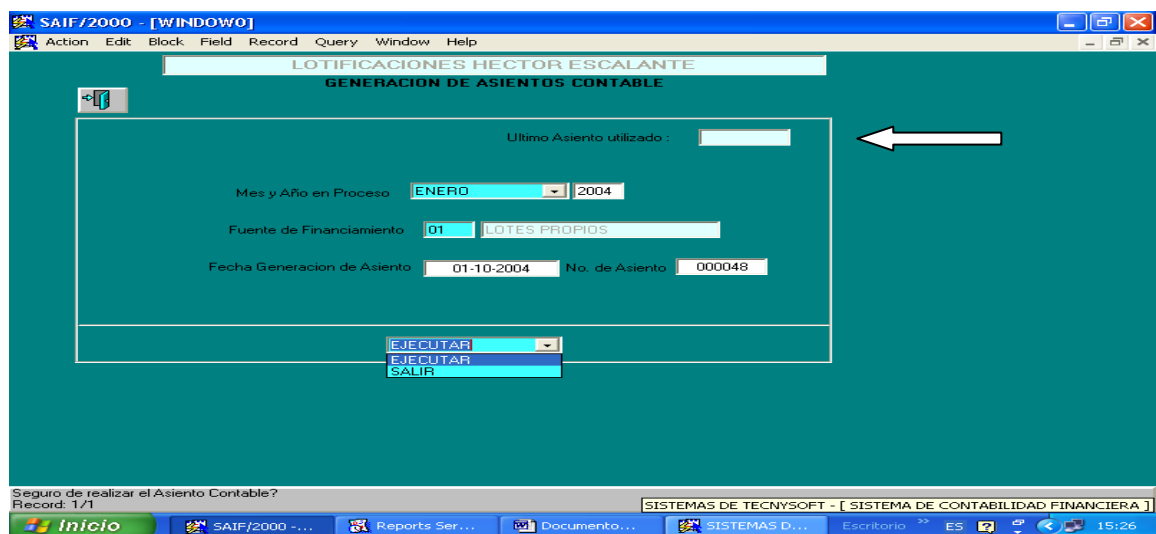
**PROCEDIMIENTO: CV-0003
CONTABILIZACION DE FACTURAS**

SECUENCIA N°1

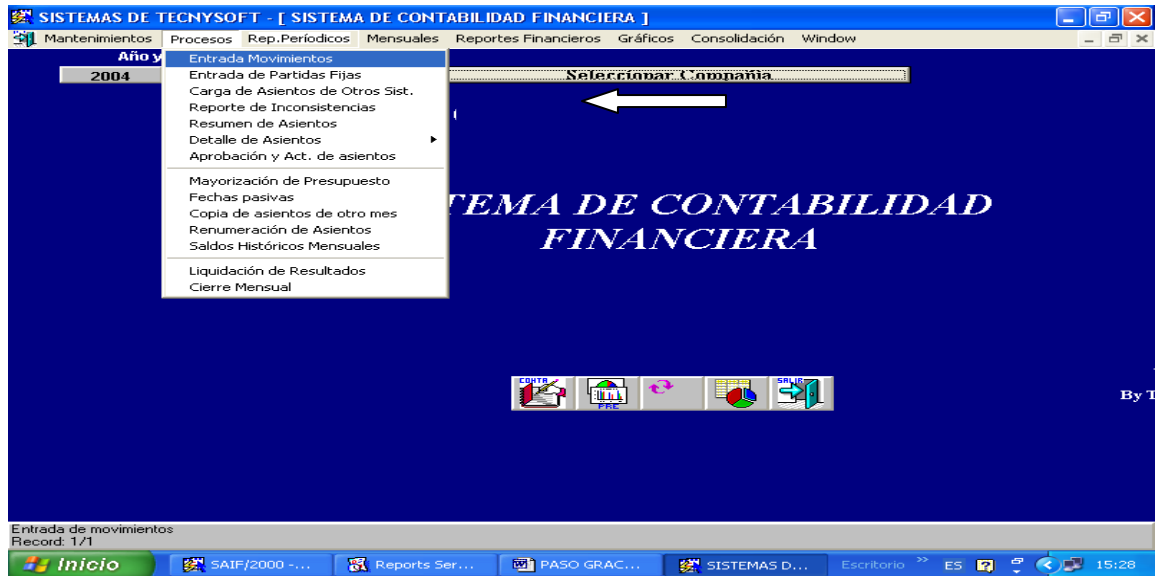
1. Ingresa a **PRESTAMO/SAIF2000, Fuentes de Financiamiento.**



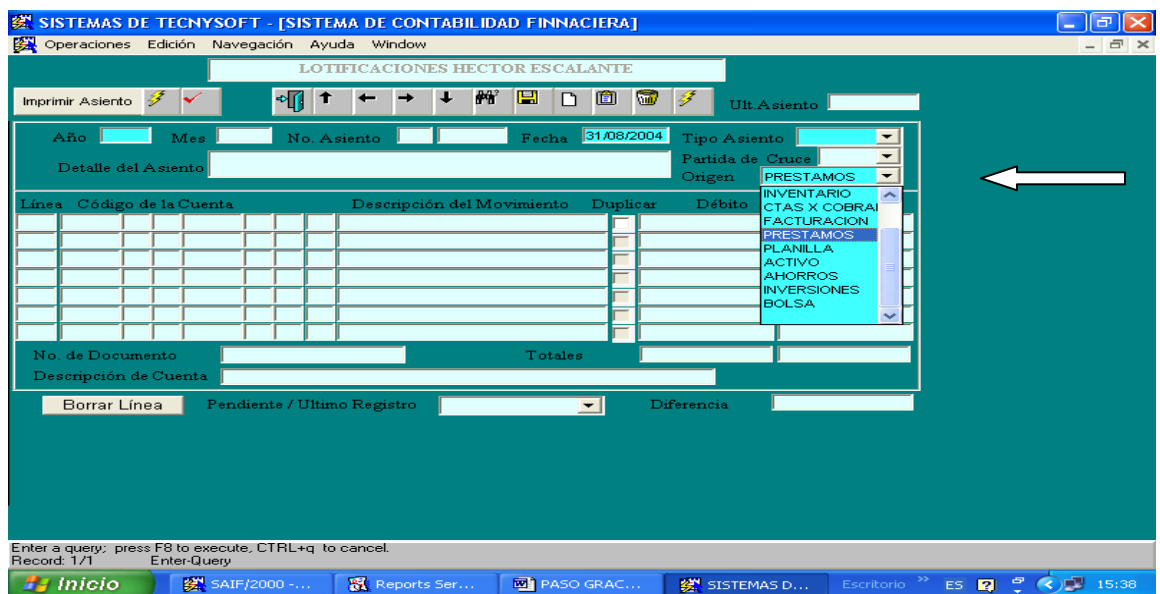
Elige Generación de Asientos Contables y entra a opción **Contabilidad**, despliega pantalla y digita **Mes** y **Año** en Proceso, con **F9** elige **Fuente de Financiamiento**, luego **Fecha de Generación de Asiento** la que contabilizará presiona **EJECUTAR** y tres entre (enter).



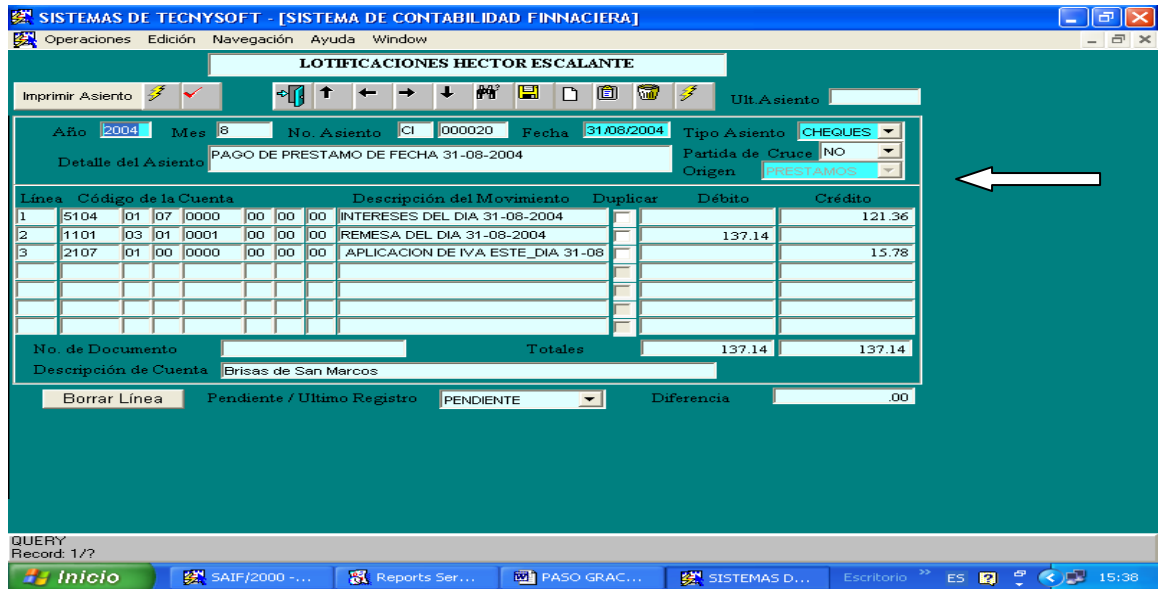
2. Sale de prestamos, ingresa a **SISTEMA DE CONTABILIDAD FINANCIERA**, donde señala **Procesos** despliega varias opciones y elige **Entrada a Movimiento** busca y señala **Origen** aparecen varias opciones y elige **Prestamos**, digita la **Fecha a Contabilizar**.



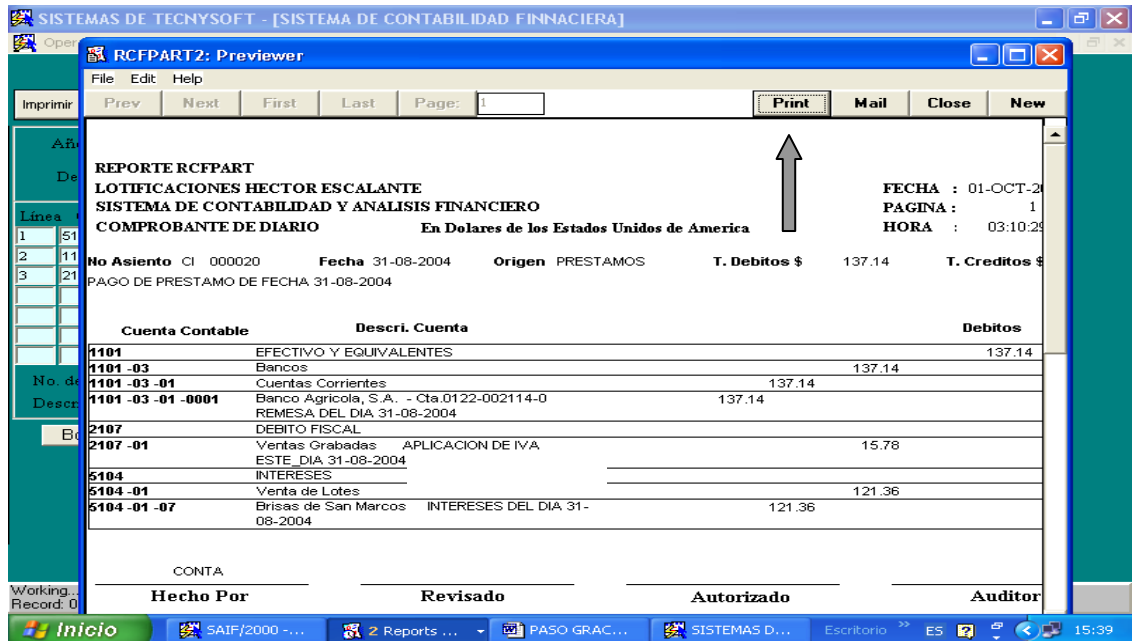
Busca y señala **Origen** aparecen varias opciones y elige **Prestamos**, digita la **Fecha a Contabilizar**.



3. Presiona **F8** y despliega las partidas contabilizadas.



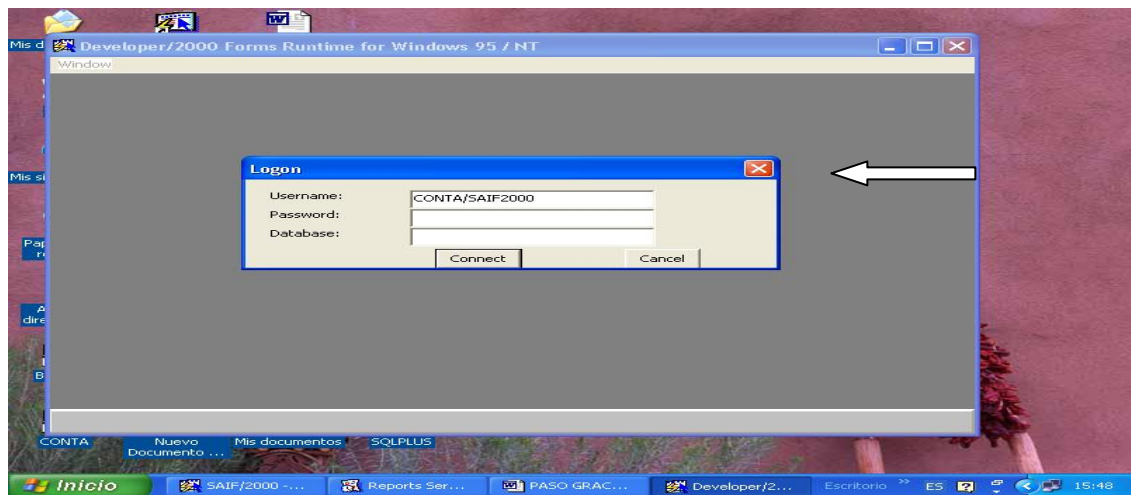
Imprime partidas



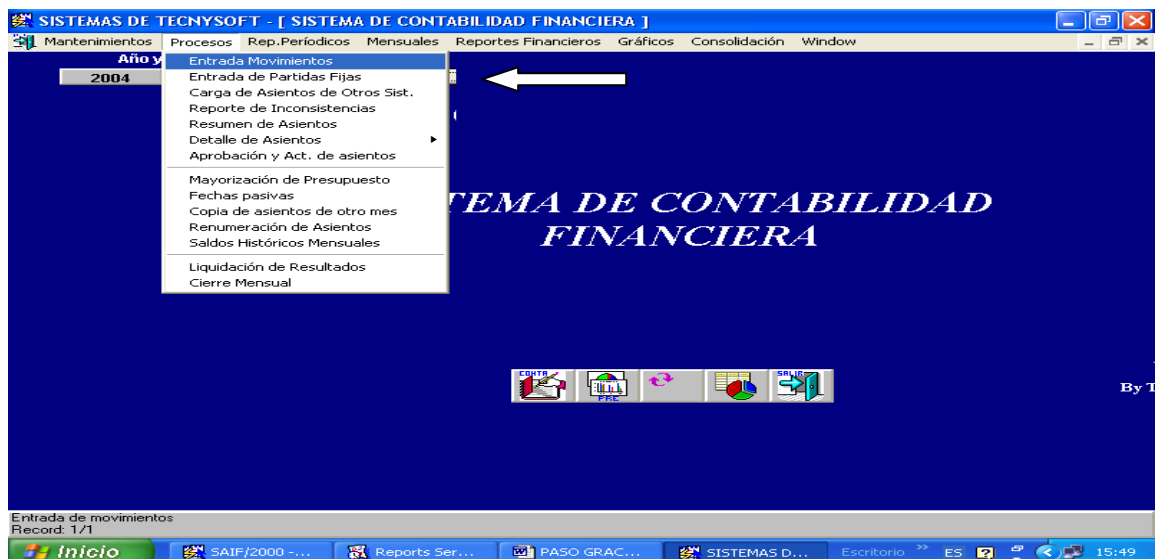
**PROCEDIMIENTO: CV-0005
CONTABILIZACION DE DESCUENTOS DE
BIENES INMUEBLES**

SECUENCIA N° 4

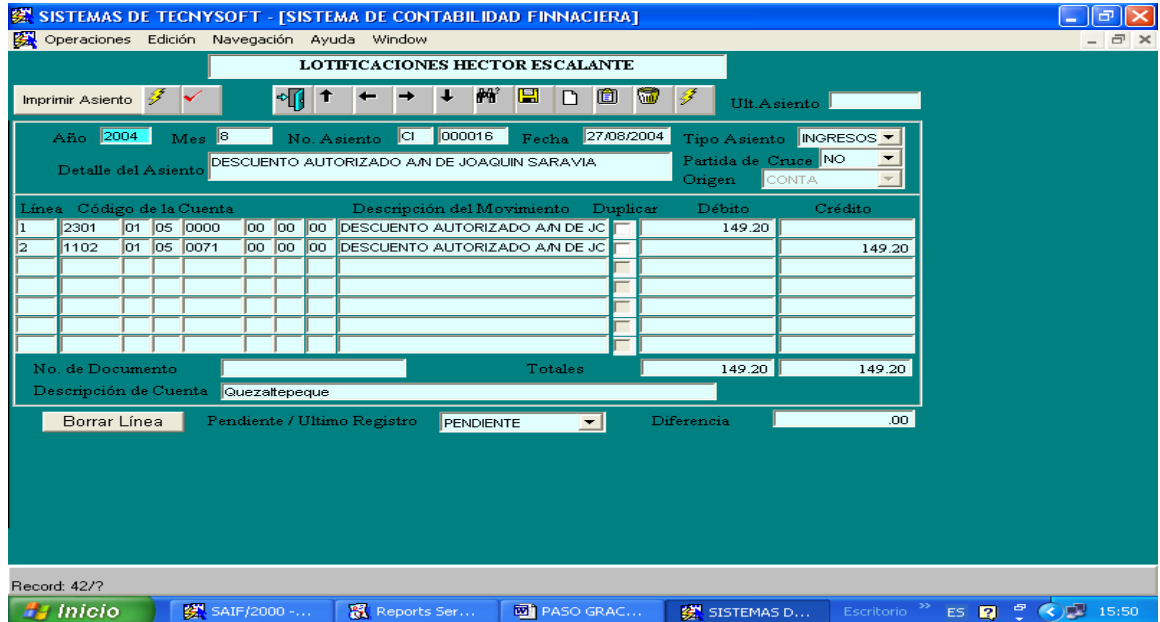
4. Ingresa a **CONTA/SAIF2000**.



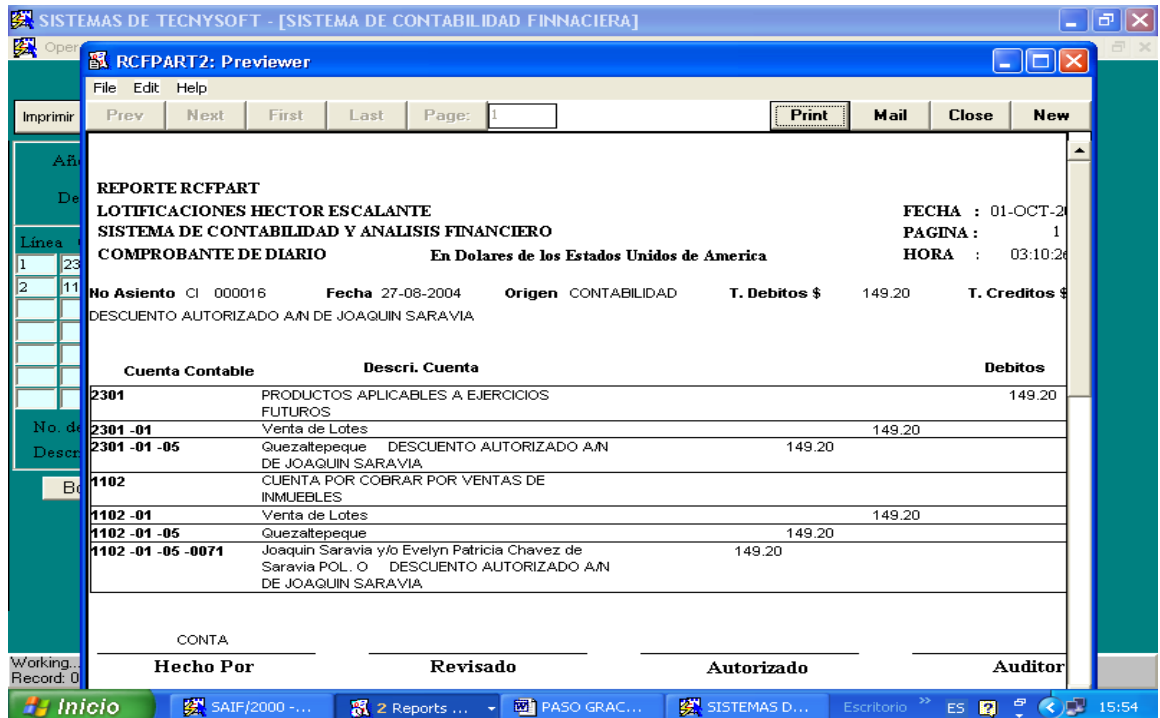
Procesos despliega pantalla y elige **Entrada de Movimientos**, digita datos, fecha, año si es una **CI** o un **CD** imprime partida.



Digita datos, fecha, año si es una CI o un CD.



Visualiza e imprime partida



PROCEDIMIENTO: RE-0002
EMISIÓN DE QUEDAN

ESTE QUEDAN ES PROPUESTO POR EL GRUPO

El cual llevará papel químico.



URBANIZACIONES HÉCTOR ESCALANTE SA de CV
QUEDAN N° 00001

POR \$ _____

Queda en nuestro poder para revisión y cancelación de facturas:

Número	Cantidad en \$

A favor de _____

Para cancelación el día _____

San Salvador, _____ de _____ del 20 _____

 Firma y Sello

PROCEDIMIENTO: AC2-0001
ELABORACION DE CHEQUE

SECUENCIA N° 4

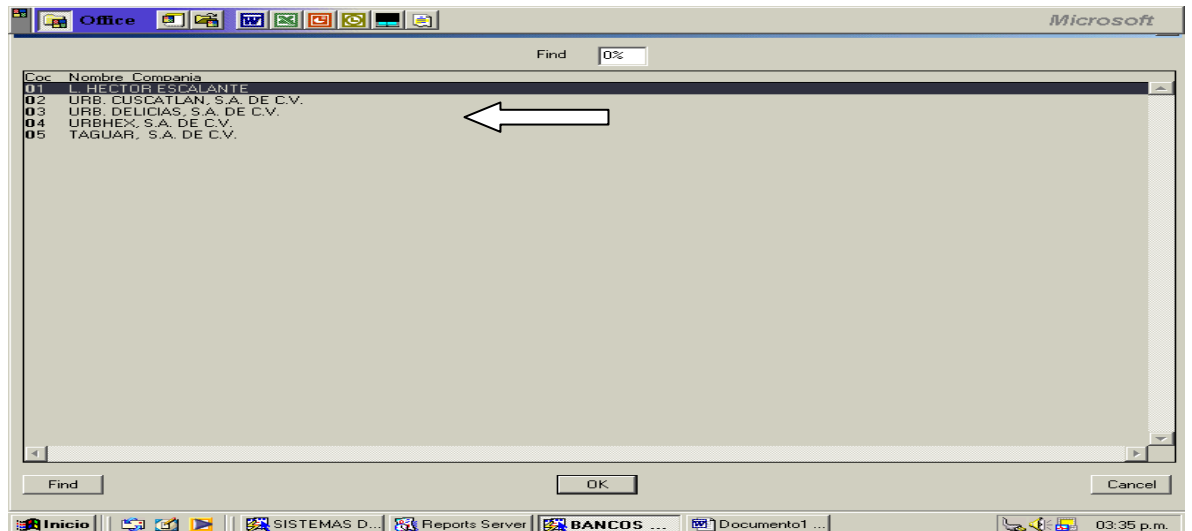
4. Se posesiona en el Icono **BANCOS** y se despliega la pantalla.



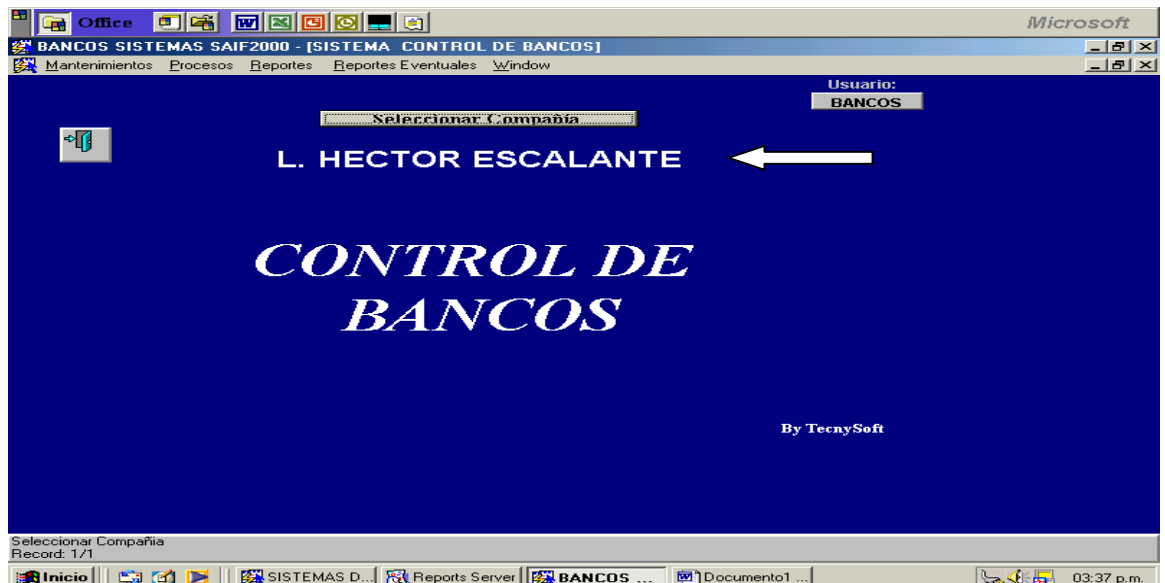
Digita la **Clave** para tener acceso a seleccionar la compañía.



Selecciona la **Compañía**, aparecen código, nombre. Presiona (enter) o (click) con el Mouse, en el nombre de la compañía que seleccione.



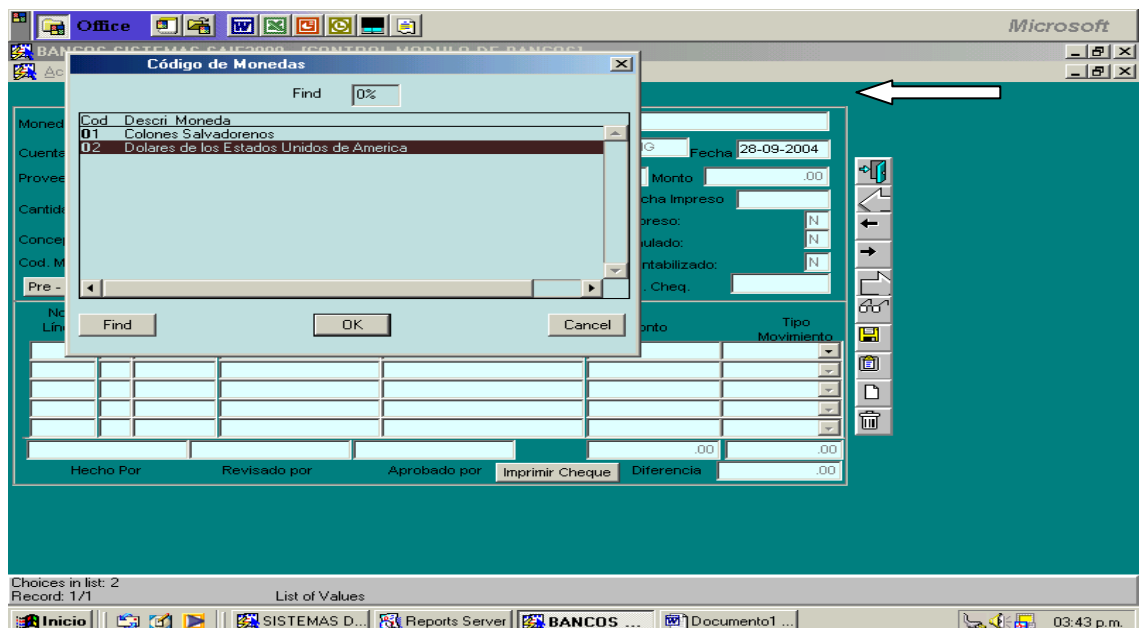
Se despliega en la pantalla el nombre de la compañía seleccionada (enter) o (click).



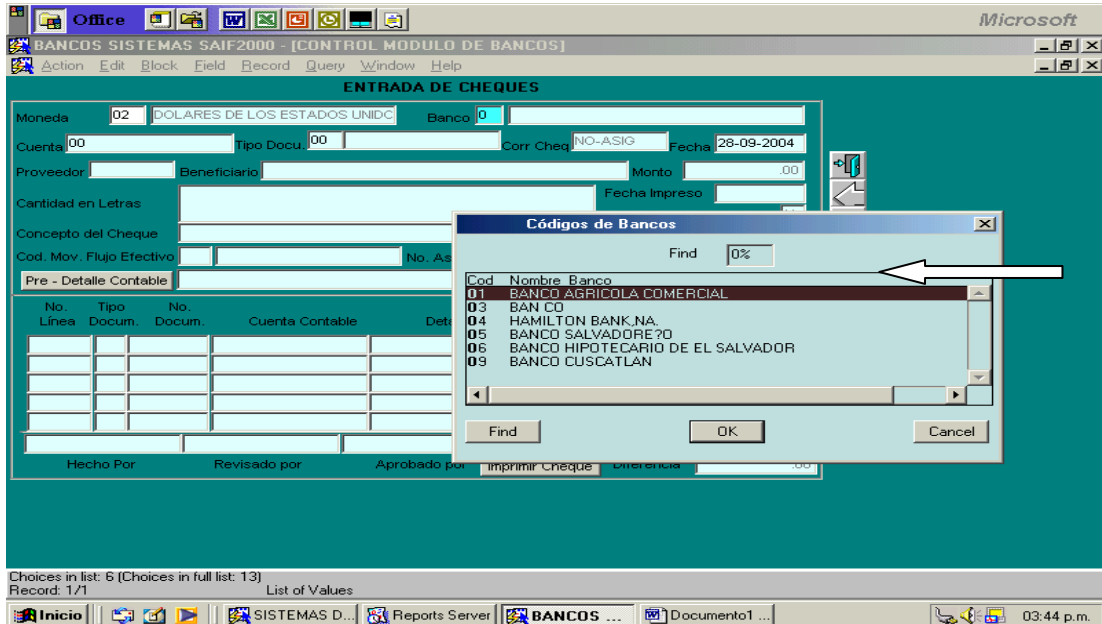
Despliega Pantalla de dialogo **ENTRADA DE CHEQUE** (enter).



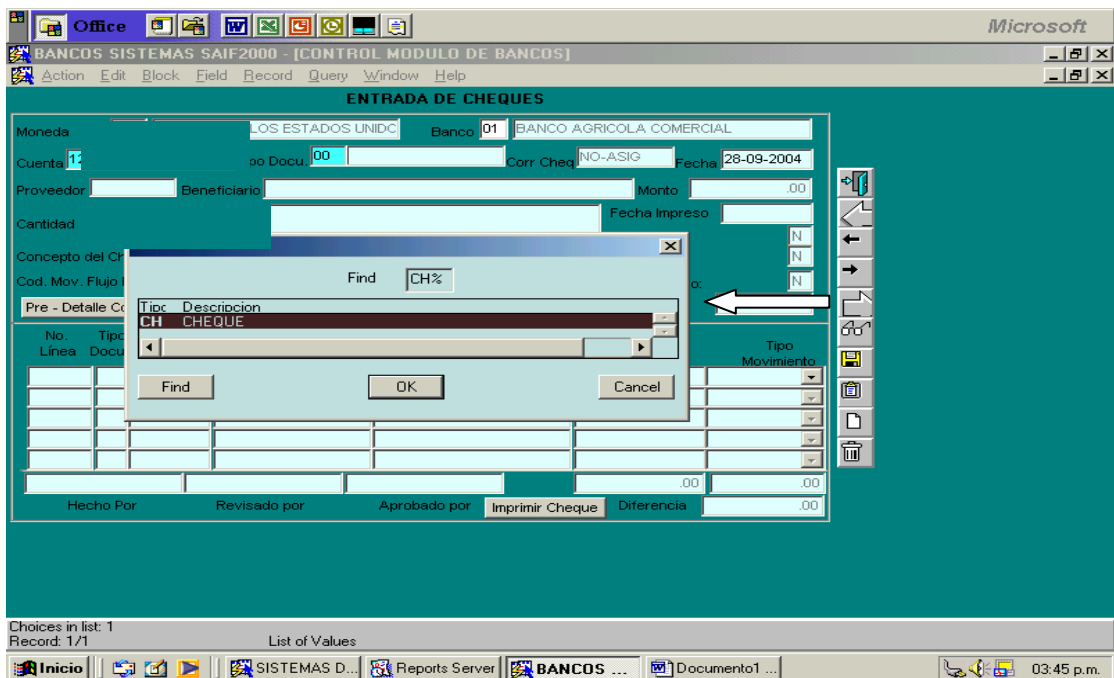
En ella aparece **Código de moneda** selecciona código (02) que es de Dólares (enter) o (click).



Aparece el **Código de Bancos** que tiene que elegir para hacer el cheque (enter) o (click).



En la pantalla despliega el **Número de cuentas** presiona (enter) o (click) y el **Tipo de Documento** (CHEQUE) y digita fecha de elaboración.



Digitar el nombre del beneficiario, monto y automáticamente despliega cantidad en letras, concepto. Con el (Mouse) se posiona en **Predetalle Contable** y automáticamente ha abonado la cuenta contable Bancaria de todos los datos especificados. Presionar la teclas **F9**, para el catálogo de cuentas y seleccionar los códigos contables de DÉBITO/CRÉDITO y el detalle de la cuenta y su respectivo monto. Luego ubicarse en la casilla **Aprobado por** y presiona el Mouse (click), luego **Imprimir Cheque** y me despliega otra pantalla el correlativo de Cheque o cheque físico y luego (click) en **OK**.

ENTRADA DE CHEQUES
 Moneda: 02 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDC Banco: 01 BANCO AGRICOLA COMERCIAL
 Cuenta: Tipo Docu.: CH CHEQUE Corr Cheq: NO-ASIG Fecha: 28-09-2004
 Proveedor: Beneficiario: YESENIA ALVARADO Monto: 100,000.00
 Cantidad en Letras: CIEN MIL 00/100 Fecha Impreso:
 Concepto del Cheque: HONORARIOS EVENTUALES. Impreso: N
 Cod. Mov. Flujo Efectivo: No. Asiento: Contabilizado: N
 Pre - Detalle Contable: BANCO AGRIC

Forms
 El correlativo de Cheque es :00001374
 OK

No. Línea	Tipo Docum.	No. Docum.	Cuer
1	CH	NO-ASIG	11010301
2	CH	NO-ASIG	11010301

BANCOS	ING. ESCALANTE	Diferencia
	100,000.00	100,000.00

Hecho Por: Revisado por: Aprobado por: Imprimir Cheque: Diferencia: .00

Nombre de la Persona que revisa el Cheque
 Record: 0/1

Surge la pantalla la **EMISIÓN DE CHEQUES**, en ella se despliega la Moneda, Banco, etc. Se visualiza la numeración y correlativo del cheque que se quiere imprimir, digitar fecha, año en curso y un (click) en EJECUTAR.

Microsoft
BANCOS SISTEMAS SAIF2000 - [MÓDULO CONTROL DE BANCOS]
Action Edit Block Field Record Query Window Help

L. HECTOR ESCALANTE
EMISION DE CHEQUES

Moneda 02 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
Banco 01
Tipo Cheque CH
Desde No. 00001374 Hasta No. 00001374 Siguiete No. Cheque 00038469
Fecha de Impresión Año de Proceso Mes de Proceso

Seguro que desea emitir estos cheques?
EJECUTAR

Asegúrese de colocar el FORMULARIO CORRECTO

Seleccione el Tipo de Documento
Record: 1/1 List of Values

Inicio SISTEMAS D... Reports Server BANCOS ... Documento1 ... 04:16 p.m.

Se despliega una pantalla **SISTEMA CONTROL DE BANCOS** y aparecen tres opciones **Continuar** **Cancelar** **Ayuda** presiona (click) en **Continuar** y luego **Print**.

Microsoft
RBAHE01: Preview
File Edit Help
Prev Next First Last Page: 1 Print Mail Close New

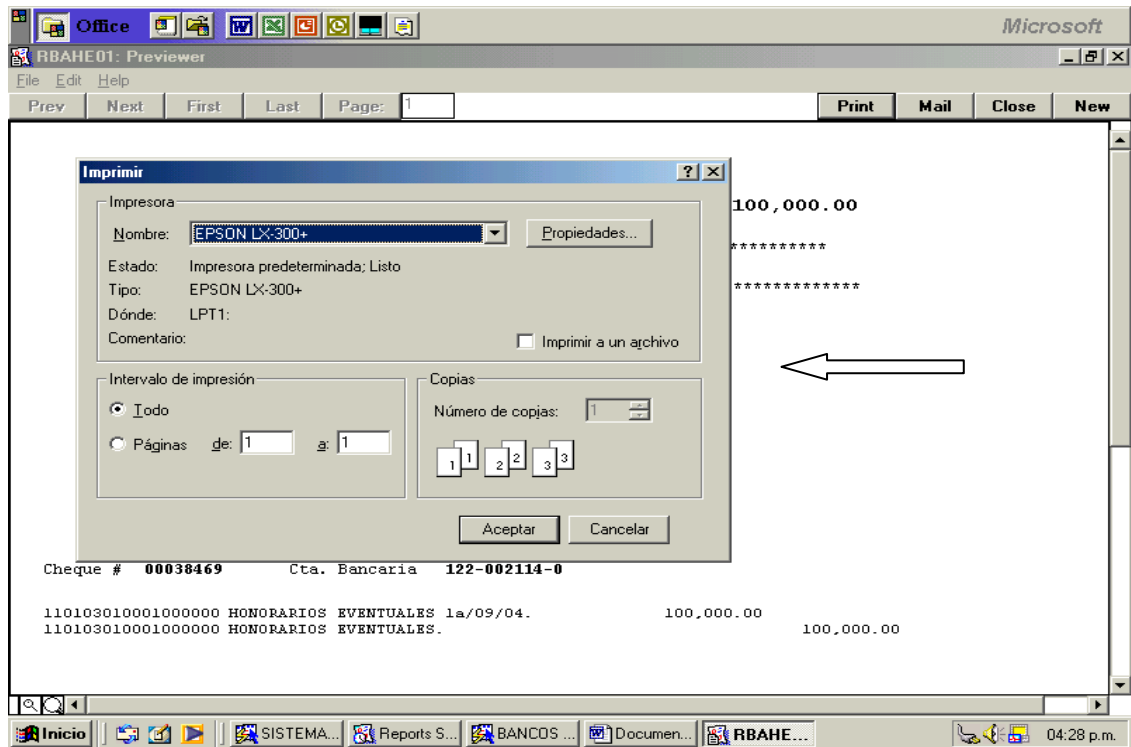
SAN SALVADOR, 28 DE SEPTIEMBRE 2004 **100,000.00
YESENIA ALVARADO*
CIEN MIL 00/100*

Reports
Report was not run with DESTYPE=PREVIEW. Screen font remapping could cause truncation. Continue with printing?
Continue Cancel Help

1. 111030100001000000 HONORARIOS EVENTUALES. 100,000.00 100,000.00

Inicio SISTEMA... Reports S... BANCOS ... Documen... RBAHE0... Reports 04:23 p.m.

Se habré la pantalla y despliega las opciones **Aceptar/Cancelar** y presione (click) en **Aceptar** e imprime cheque en papel **Voucher**.



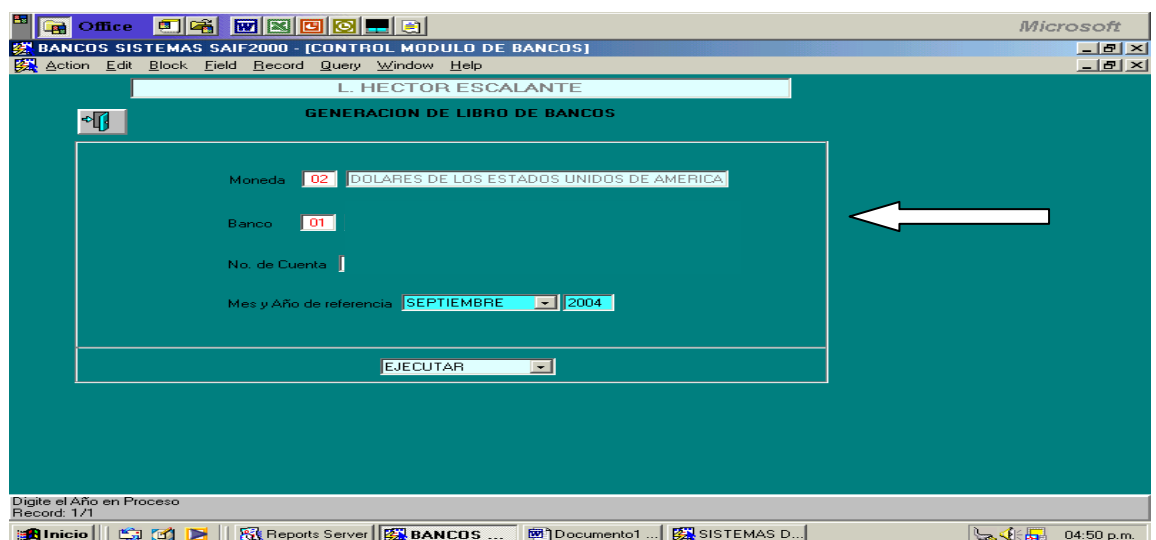
**PROCEDIMIENTO: AC2-0002
CONTROL DE CHEQUES EMITIDOS**

SECUENCIA N°2

2. Del menú principal selecciona **Reportes** y se despliegan muchas opciones se elige la **G- Libro de Bancos**.



Se despliega la pantalla y digita los códigos correspondiente para cada casilla **Moneda/Banco/ N°. Cuenta/Mes y año de Referencia/Mes y Año de Referencia/** y luego/**EJECUTAR** (click).



Despliega la ventana **MÓDULO DE CONTROL DE BANCOS/hacer** (click) en **Run Report**.

Se habrá la ventana de reporte y aparecen tres opciones de las cuales se elige **Continuar** con un (click) y luego Aceptar.

Fecha de Transacción	No.	Beneficiario del cheque o	Débitos	Créditos	Saldo
01/09/2004					2.93)
01/09/2004					9.46)
01/09/2004					2.96)
01/09/2004					2.96)
01/09/200				1,352.52	(1,845.48)
01/09/200				12,000.00	(13,845.48)
02/09/200				511.24	(14,356.72)
07/09/200				2,478.97	(16,835.69)
07/09/2004	00038430	MARTA ALICIA DE SORTO*****		178.46	(17,014.15)
07/09/2004	00038431	JULIA LISBETH BORTILLO ALFEBEZ*****		194.44	(17,208.59)

**PROCEDIMIENTO: AC2-0003
ELABORACIÓN DE PARTIDAS**

SECUENCIA N°1

1. Ubicarse en el **ICONO** del **Módulo de CONTABILIDAD** presiona (click) y muestra pantalla **SISTEMA DE CONTABILIDAD FINANCIERA** y con el Mouse posesionarse en **Selecciona la Compañía** con un (click) se desplegara otra pantalla.



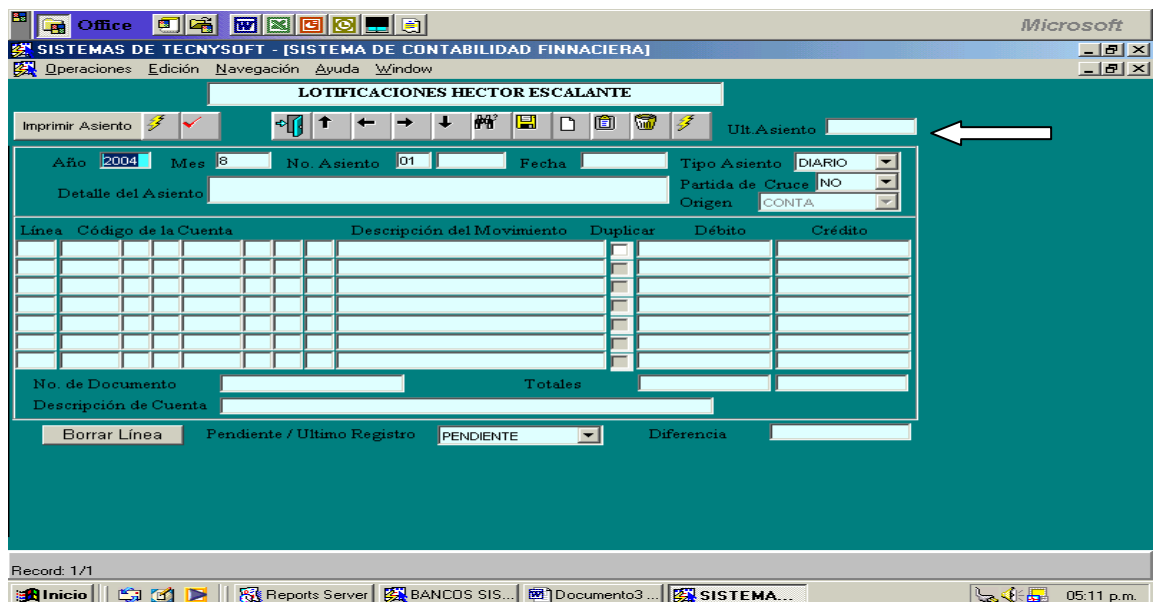
Selecciona la compañía y tiene que digitar el código para poder tener a acceso.



2. En el menú principal seleccionar **Procesos/ Entrada Movimientos** presionar (click) o (enter).



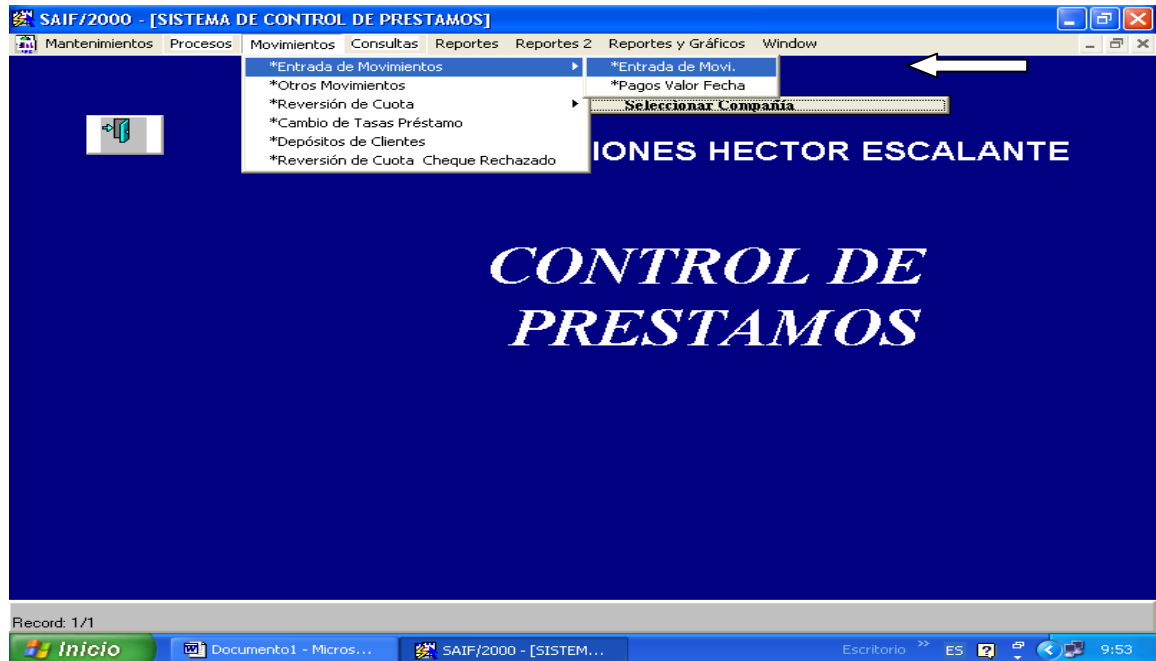
Se despliega la ventana del Menú Principal y se ingresan los datos **Año/Mes/N°Asiento/Fecha/Detalle del asiento/El código de la Cuenta** se selecciona con la tecla **F9** digitar la **Descripción del Movimiento** **Duplicar** enter digitar la cantidad si fuese **CRÉDITO O DÉBITO**.



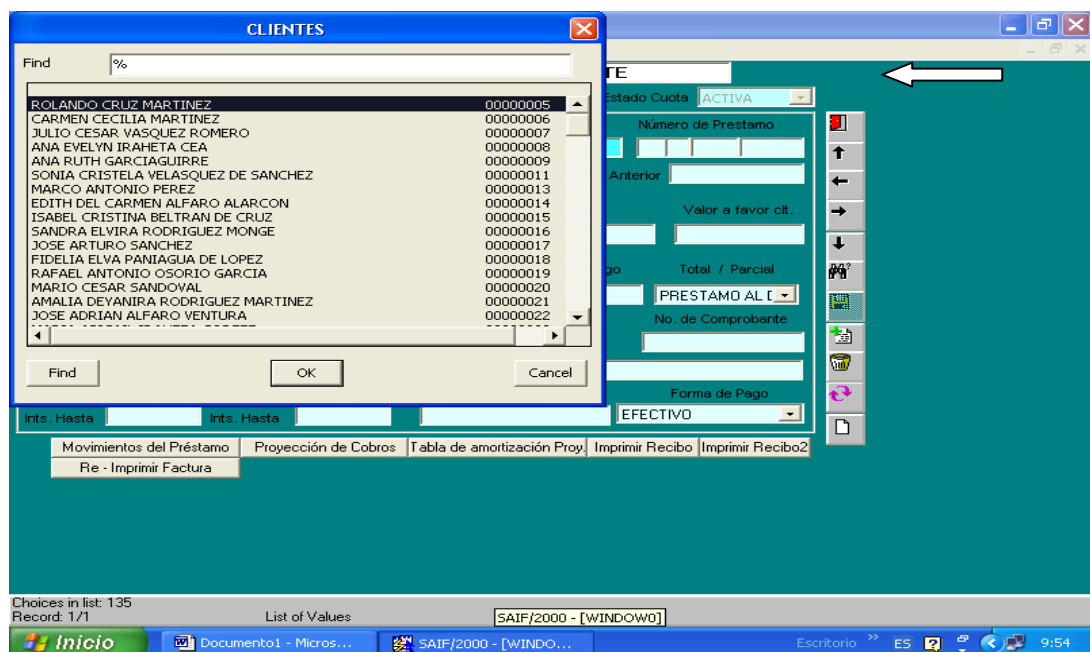
Aparece en la pantalla la tabla de dialogo completa con los datos antes digitados. Al terminar se posiciona enter en una línea vacía para el caso en la N°3 y (click) o (enter) posesionarse en **Pendiente Último Registro** y (click) o (enter).

Línea	Código de la Cuenta	Descripción del Movimiento	Duplicar	Débito	Crédito
1	1101 03 01 0001 00 00 00	REMESA DEL DIA.		1.00	
2	5106 04 00 0000 00 00 00	REMESA DEL DIA.			1.00
3		REMESA DEL DIA.			
Totales				1.00	1.00

En la pantalla aparecerá una pantallita en la cual dará un número de asiento y se presiona **OK** y la partida ya queda en el sistema procesada.



Señala opción a utilizar según el caso, digita número de colector y con **F9** busca el cliente a procesarle el pago.



Despliega pantalla, **valor pago en Dólares Saldo anterior, saldo pendiente, intereses.**

SAIF/2000 - [WINDOW0]

Operaciones Edición Navegación Ayuda Window

LOTIFICACIONES HECTOR ESCALANTE

No. de Colector: 1 MOVIENTOS DE CLIENTES Estado Cuota: ACTIVA

Código de Cliente: 00000005 ROLANDO CRU Número de Préstamo: 1 2002 000005

Ints. Normal: 20.340 Ints. Convencional: 2.26 % Moneda: DOLARES Saldo Anterior: 3,191.68

Correlativo Transacción: NO_ASIG Fecha Transacción: 09-09-2004 Código: 01 Nombre de la Transacción: PAGO DE CREDITOS Valor a favor cit.: 00

Otros Cargos: 00 Valor de la Cuota: 406.36 Monto de Capital: 379.31 Saldo Capital despues de pago: 2,812.37 Total / Parcial: PRESTAMO ALI

Interes Normal: 27.05 Interes Moratorio: 00 Valor pago en Dólares: No. de Comprobante

Ints. Desde: 26-08-2004 Ints. Desde: Banco: No. de Cuenta: Forma de Pago: EFECTIVO

Ints. Hasta: 09-09-2004 Ints. Hasta: No. de Cuenta: Forma de Pago: EFECTIVO

Movimientos del Préstamo Proyección de Cobros Tabla de amortización Proy. Imprimir Recibo Imprimir Recibo2 Re - Imprimir Factura

Seleccione la forma de pago Record: 1/1

Inicio Documento1 - Micros... SAIF/2000 - [WINDO... Escritorio ES 9:57

Despliega y digita Valor a Cancelar en la cacilla correspondiente, entre (enter) y pregunta que tipo de documento emitirá selecciona **# 2** entre (enter)

SAIF/2000 - [WINDOW0]

Operaciones Edición Navegación Ayuda Window

LOTIFICACIONES HECTOR ESCALANTE

No. de Colector: 1 MOVIENTOS DE CLIENTES Estado Cuota: ACTIVA

Código de Cliente: 00000005 ROLAND Número de Préstamo: 01 1 2002 000005

Ints. Normal: 20.340 Ints. Convencional: 2.26 % Moneda: DOLARES Saldo Anterior:

Correlativo Transacción: 00000793 Fecha Transacción: 22-10-2003 Código: 01 Nombre de la Transacción: PAGO DE CREDITOS Valor a favor cit.: 00

Otros Cargos: Valor de la Cuota: Monto de Capital: Saldo Capital despues de pago: 173.00 Total / Parcial:

Interes Normal: Interes Moratorio: Valor pago en Dólares: No. de Comprobante:

Ints. Desde: 23-09-2003 Ints. Desde: Banco: 01 BANCO AGRICOLA COMERCIAL No. de Cuenta: Forma de Pago: EFECTIVO

Ints. Hasta: 22-10-2003 Ints. Hasta: No. de Cuenta: Forma de Pago: EFECTIVO

Movimientos del Préstamo Proyección de Cobros Tabla de amortización Proy. Imprimir Recibo Imprimir Recibo2 Re - Imprimir Factura

Record: 1/1 Español (alfabetización internacional)

Inicio Documento1 - Micro... SAIF/2000 - [WINDO... Reports Server Escritorio ES 10:01

Despliega visualizar, entre (enter) y aparece
recibo envía a impresión.

RPRCUOTA: Previewer

File Edit Help

Prev Next First Last Page: 1 Print Mail Close New

LOTIFICACIONES HECTOR ESCALANTE
10 AV. NORTE # 902 COLONIA EL BOSQUE , SAN SALVADOR,
TELEFONOS 225-7771, 225-7700, 225-7703

R E C I B O D E P R E S T A M O

PAGUE PUNTUAL Y EVITESE CONTRATIEMPOS

TRANSACC.	FORMA PAGO	No. CLIENTE	FECHA	TASAS		SALDO ANTERIOR	No. DE PRESTAMO
				NORMAL	CONV.		
00000793	EFFECTIVO	00000005	22-10-2003	1.70%	.19%	\$ 4,357.85	01 1 2002 000005
NOMBRE DEL CLIENTE						LIQUIDA REMANENTE	REMANENTE A FAVOR
ROLANDO CRT						\$.00	
OTROS CARGOS		INTS. NORMALES	INTS. CONVENCIONALES	MOV. DE CAP.		TOTAL PAGADO	
\$.00		\$ 73.87	\$.00	\$ 99.13		\$ 173.00	
FECHAS DE APLICACION	DESDE	23-09-2003		TIPO DE CAMBIO		PROPIEDAD	
	HASTA	22-10-2003		1.00		PG-6	
						NUEVO SALDO	
						\$ 4,258.72	
REVISADO				RECIBIDO			

Inicio Documento... SAIF/2000 -... Reports Ser... RPRCUOTA:... Escritorio ES 10:03