UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE AZUERO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD

ESCUELA DE CONTABILIDAD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD

CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLA DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L. LAS TABLAS AÑO 2025

POR

ARACELYZ YAMILETH MELGAR

C.I.P. No. 7-701-583

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2025



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE AZUERO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD

ESCUELA DE CONTABILIDAD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD

CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLAS DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L. LAS TABLAS AÑO 2025

Proyecto de Intervención II para optar por el título de

Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría

POR

ARACELYZ YAMILETH MELGAR

C.I.P: 7-701-583

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2025

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a mi padre celestial DIOS, por darme el valioso don de la vida y por su infinita misericordia, quien me ha dado las fuerzas para culminar satisfactoriamente esta meta a nivel superior.

Con toda gratitud a la Magíster: Elis Serrano, asesora del presente proyecto, por todas sus orientaciones y conocimiento suministrado, lo cual ha sido de suma importancia.

A la Cooperativa Gladys B, de Ducasa, R.L. y al personal involucrado, por la información brindada para poder llevar a cabo este proyecto de intervención con éxitos; infinitas gracias por su colaboración.

A los profesores que me impartieron clases a lo largo de estos años, por brindarme sus conocimientos y sabios consejos.

A mis compañeras de trabajo, Yéssica Moreno y Librada Castillo, quienes también con sus consejos y apoyo me ayudaron a no desistir, a seguir luchando para lograr mis metas y vencer los obstáculos que hubiera en el camino. Al Licenciado Nelson Reyes por su apoyo moral y profesional y a todas las personas que de una u otra manera siempre estaban ahí para darme una palabra de aliento.

Aracelyz.

DEDICATORIA

A mis hijos, Nayely y Joset Arcia, quienes son el motivo de mis luchas, el motor que me da fuerzas para seguir adelante cada día y poder obtener mi título de maestría, siendo ellos los principales afectados, ya que fue su tiempo el que sacrifiqué para poder seguir preparándome profesionalmente.

A mi hermana Lurys Melgar, quien siempre ha sido uno de los pilares más importantes para mí vida, la que está para todos en buenas y malas, por no dejarme derrumbar en el camino y por siempre brindarme apoyo moral; a toda mi familia por su apoyo incondicional y palabras de aliento para seguir adelante.

A mi compañera de trabajo Yéssica Moreno, por impulsarme a ser mejor cada día y a seguir preparándome profesionalmente

A mi comadre Elisa Nieto, por aconsejarme y ayudarme en el transcurso de estos dos años.

Este título no es solo mío, también es de todos ustedes y de mi Padre Celestial.

Aracelyz.

RESUMEN

Este proyecto se denomina: *"Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L*. Las Tablas, año 2025". Esta cooperativa ofrece una amplia gama de servicios financieros, incluyendo préstamos personales, comerciales, agropecuarios y de vivienda, cuentas de ahorro en diversas modalidades, seguros de vida y multirriesgo, beneficios sociales como fondos educativos, funerarios y de lentes, servicios adicionales como alquiler de salones y venta de muebles y línea blanca. Este proyecto tiene como objetivo: Diseñar un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos para la cooperativa de servicios integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. La cooperativa en estudio cuenta con el procedimiento de registro de planillas de descuento, pero no está documentado, por lo que se considera más que necesario contar con un manual que describa cada paso de esta importante función, con la finalidad de lograr a nivel operacional un manejo adecuado de los recursos financieros y, de ser necesario, para que otra persona que no sea el titular del puesto pueda llevar a cabo estos procedimientos sin ningún problema. Actualmente, no hay forma de verificar y/o evaluar si hay un manejo adecuado del envío y recepción de los descuentos, para posteriormente registrarlos a tiempo oportuno y sin margen de error en las cuentas de sus asociados y clientes, por lo que es crucial establecer procedimientos y controles claros sobre cómo comunicar, procesar y documentar los descuentos, así como brindarles a los clientes la oportunidad de plantear sus inquietudes o reclamos en base a los descuentos realizados si fuese necesario. Con el diseño de un manual de procedimientos documentado y actualizado se podrán mejorar los procesos, el tiempo de registro de los mismos, como el lapso de tiempo que hay entre la recepción de los cheques de descuentos, su depósito en caja y el desglose de la planilla en la Cooperativa.

Palabras clave: Auditoría, cooperativa, descuentos, manual, planilla, procedimientos.

ABSTRACT

This project is titled: "Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos para La Cooperativa De Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. las Tablas Year 2025". This cooperative offers a wide range of financial services, including personal, commercial, agricultural, and housing loans; savings accounts in various forms; life and multi-risk insurance; as well as social benefits such as educational, funeral, and eyeglass funds. It also provides additional services such as room rentals and white goods sales. The objective of this project is to design a procedures manual for the area of payroll discounts for the integral services cooperative Gladys B. de Ducasa, R.L. The cooperative under study has the procedure for registering payroll discounts, but it is not documented, so it is considered more than necessary to have a properly updated manual, in order to achieve a proper operational management of financial resources and if necessary so that another person, who is not the holder of the position, can carry out these procedures without any problem. Nowadays, companies must adequately manage the sending and receipt of discounts, in order to register them in a timely manner and without margin of error in the accounts of their associates and clients, so it is crucial to establish clear procedures and controls on how to communicate, process and document discounts, as well as to provide clients with the opportunity to raise their concerns or claims based on the discounts made if necessary. With the design of a documented and updated procedure manual, it will be possible to improve the processes, the time of registration of discounts, as well as the time lapse between the receipt of discount checks, their deposit in the cashier's office and the breakdown of the payroll in the credit union.

Keywords: Audit, cooperative, discounts, manual, payroll, procedures.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO **3**
DEDICATORIA **5**
RESUMEN **7**
ABSTRACT **9**
ÍNDICE GENERAL **11**
ÍNDICE DE TABLAS **15**
ÍNDICE DE GRÁFICAS **17**
ÍNDICE DE FIGURAS **19**
INTRODUCCIÓN **21**
TÍTULO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLA DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L. LAS TABLAS AÑO 2025 ..... **23**
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL **24**
1.1. Planteamiento del problema **25**
1.2. Antecedentes **26**
1.3. Justificación e importancia **30**
1.4. Objetivos **31**
1.4.1. Objetivo general **31**
1.4.2. Objetivos específicos **31**
1.5. Delimitación **32**
1.6. Línea de investigación a la que pertenece el estudio **32**
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **33**
2.1. Antecedentes investigativos **34**
2.2. Manual de procedimientos **35**
2.2.1. Definición **35**
2.2.2. Importancia **36**
2.2.3. Objetivos **36**
2.2.4. Funciones **37**
2.2.5. Estructura **38**
2.2.6. Contenido básico de un Manual de Procedimientos **38**

2.2.7. El manual de procedimientos dentro de las Normas del Sistema de Control Interno. ……..39
2.2.8. Clasificación..... 40
2.2.9. Beneficios 40
2.3. Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. 40
2.3.1. Ubicación 42
2.3.2. Misión..... 43
2.3.3. Visión..... 43
2.3.4. Objetivo general 43
2.3.5. Objetivos específicos 43
2.3.6. Constitución y registro de la Cooperativa Gladys B. de Ducasa, R.L..... 44
2.3.7. Servicios de ahorros. 45
2.3.8. Servicio de préstamos 46
2.3.9. Servicio de mueblería. 47
2.3.10. Beneficios 47
2.3.11. Estructura organizacional..... 49
2.3.12. Descripción del departamento de contabilidad..... 49
2.3.13. Coordinación: 51
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 52
3.1. Tipo y nivel de la investigación 53
3.2. Diseño de investigación..... 53
3.3. Población y muestra..... 53
3.3.1. Población..... 53
3.3.2. Muestra 53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 54
3.5. Procesamientos de los datos 54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 55
4.1. Análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuestionario presentado a la empresa bajo estudio. 56
4.2. Análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuadro de observación. 56
CAPÍTULO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLAS

DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L. Y LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES..... 73

5.1. Manual de procedimientos para el área de planillas de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. y los informes de evaluación de los controles y procedimientos contables..... 74

5.2. Propuesta Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. 74

5.2.1. Índice General del Manual..... 77

5.2.2. Flujograma para la solicitud de descuento directo..... 82

5.2.3. Pasos para el registro de la planilla de descuentos directos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R. L. 83

CONCLUSIONES..... 99

RECOMENDACIONES 101

GLOSARIO..... 103

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 106

ANEXOS..... 110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Departamento al que pertenece 57
Tabla 2. Antigüedad laboral:..... 58
Tabla 3. Considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo. …….....59
Tabla 4. Conoce los registros actuales que exige la empresa para aplicar descuento directo . 60
Tabla 5. Cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado 61
Tabla 6. Considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente 62
Tabla 7. Considera que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago se realizan de forma adecuada. …….....63
Tabla 8. Las herramientas, sistema o software que se utiliza actualmente para el desglose y registro de los descuentos en la planilla son adecuados 64
Tabla 9. Los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos 65
Tabla 10. Las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar que la correcta aplicación de los descuentos directos sean efectivos 66
Tabla 11. Conoce los objetivos de un manual de procedimientos 67
Tabla 12. Un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante 68
Tabla 13. Los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa 69
Tabla 14. Es necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos 70
Tabla 15. Considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos. ……...71

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Departamento al que pertenece 57
Gráfica 2. Antigüedad laboral: 58
Gráfica 3. Considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo 59
Gráfica 4. Conoce los requisitos actuales que exige la empresa para aplicar los descuentos directos 60
Gráfica 5. Cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado 61
Gráfica 6. Considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente 62
Gráfica 7. Considera que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago se realizan de forma adecuada 63
Gráfica 8. Las herramientas, sistemas o software que se utilizan actualmente para el desglose y registro de los descuentos en la planilla son adecuados ..... …..64
Gráfica 9. Los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos ..... …..65
Gráfica 10. Las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar la correcta aplicación de los descuentos directos son efectivas 66
Gráfica 11. Conoce los objetivos de un manual de procedimientos 67
Gráfica 12. Un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante 68
Gráfica 13. Los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa 69
Gráfica 14. Es necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos 70
Gráfica 15. Considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos 71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Contenido básico de un manual de procedimientos 39
Figura 2. Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L. 41
Figura 3. Logo Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L 42
Figura 4. Ubicación Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L 43
Figura 5. Organigrama Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L 49
Figura 6. Formulario de descuento de la Cooperativa Gladys B. De Ducasa R.L..... 80
Figura 7. Contrato de ahorros Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L80
Figura 8. Entrar a la pestaña de procesos.....83
Figura 9. Auxiliar de asociados 83
Figura 10. Control de planillas recibidas 84
Figura 11. Número de planillas..... 85
Figura 12. Planilla de descuento 86
Figura 13. Verificación de la planilla 87
Figura 14. Generar el reporte 88
Figura 15. Salir de la pantalla 89
Figura 16. Actualización de la planilla 90
Figura 17. Fecha del sistema..... 91
Figura 18. Confirmación del sistema 92
Figura 19. Generación de número NT 93
Figura 20. Contabilidad Financiera..... 94
Figura 21. Imprimir transferencia 94
Figura 22. Desglose de planilla..... 95
Figura 23. Se genera el reporte 96
Figura 24. Se genera la transferencia 97

INTRODUCCIÓN

Los manuales de procedimientos constituyen, en la actualidad, una herramienta eficiente para lograr un desarrollo organizado de todas las actividades operacionales, administrativas y contables de una empresa. En ese sentido, se presenta un estudio sobre el "Manual *de Procedimientos para el área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L".*

El estudio lo conforman cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I: Marco Referencial, contempla aspectos tales como: planteamiento del problema, antecedentes, justificación e importancia, objetivos generales, objetivos específicos, delimitación y línea de investigación a la que pertenece el estudio.

El capítulo II: Marco Teórico, incluye una revisión bibliográfica, por un lado, sobre: antecedentes investigativos en cuanto a manuales de procedimientos, su definición, importancia, objetivos, funciones, estructura, contenido básico, normas del sistema de control interno, clasificación y beneficios; por otro lado, sobre la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., su ubicación, misión, visión, objetivo general, objetivos específicos, constitución, registro y servicios que ofrece, beneficios, estructura organizacional y descripción del departamento de contabilidad.

El capítulo III: Marco Metodológico comprende aspectos tales como: tipo y nivel de la investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de los datos.

El capítulo IV: Análisis y Discusión de los Resultados, contiene información referente a: Análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuestionario presentado a colaboradores de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. de Las Tablas, como también contiene tablas y gráficos que representan las respuestas obtenidas de preguntas específicas aplicadas a los encuestados.

El capítulo V: Informe de evaluación de los controles y procedimientos contables de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas 2025, se refiere a: los resultados obtenidos y reporte de análisis de los controles y procesos contables y la propuesta del manual de procedimientos en cuestión.

Como elemento complementario, este estudio presenta la sección de conclusiones, recomendaciones, glosario, referencias bibliográficas y anexos, los cuales, por sus valiosos aportes a la investigación realizada, fueron de suma relevancia.

TÍTULO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLA DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L.
LAS TABLAS AÑO 2025

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

¿Cómo el diseño de un manual de procedimientos puede mejorar el control interno y la eficiencia en el registro de descuentos directos en el área de planilla de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.?

Un manual de procedimientos para una empresa constituye, a nivel contable y operativo, un aspecto de suma importancia, puesto que además de establecer con claridad las diferentes funciones y responsabilidades que tienen los colaboradores de dicha empresa, tiende a facilitar de manera eficiente todas las actividades y procesos que se realizan diariamente. En la actualidad, la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., no cuenta con un manual de procedimientos documentado y actualizado para el área de planilla de descuentos; el no contar con un manual de procedimientos documentado representa un problema que puede provocar registros inadecuados, incorrecta aplicación de descuentos, pérdida de confidencialidad respecto a la información financiera, como también la generación de reportes inexactos, lo cual adicionalmente puede llevar al departamento de contabilidad a una serie de inconsistencias de tipo contable.

Ante la problemática identificada se considera que la implementación de la propuesta: "Manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., Las Tablas, año 2025" se convertirá en una solución viable y potencial en cuanto al control interno contable para el área de planillas, puesto que la misma permitirá establecer controles claros respecto a la forma de comunicar y documentar las cuentas de los asociados y clientes.

Realmente con la propuesta del diseño de un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., Las Tablas, año 2025, se busca establecer procedimientos claros, efectivos y documentados para el área de planilla respecto a los descuentos directos.

Al hacer referencia a descuentos directos, los mismos son aquellas deducciones que la cooperativa realiza sobre el salario o aportaciones de sus asociados como forma de pago para cubrir algún tipo de financiamiento, como préstamos y otras obligaciones crediticias.

Cabe destacar que lo más importante de la mencionada propuesta es la de proporcionarle a la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., Las Tablas, una sólida y efectiva herramienta contable en donde se establezca, a manera de procedimiento documentado, el manejo de los descuentos directos en el área de planilla.

1.2. ANTECEDENTES

INTERNACIONALES:

Yubillo (2017) sostiene que:

Un manual de funciones y procedimientos es un instrumento vital para las organizaciones de hoy. A través de ellos, se pueden registrar y transmitir, sin distorsiones, una serie de información básica para el mejor funcionamiento de cada uno de los departamentos dentro de una empresa. La información transmitida a través de los manuales permite conducir al recurso humano a la consecución de los objetivos planteados y a desarrollar sus funciones sin conflictos (p.5).

De acuerdo con lo que plantea Yubillo. Un manual de procedimientos no solo ayuda a que todo funcione mejor dentro de una empresa o institución, también deja claro la responsabilidad de cada quien. Así todos saben exactamente qué hacer y cómo hacerlo, lo que evita malentendidos y hace que el trabajo salga bien y a tiempo.

País: Ecuador

Por su parte Vivanco (2017), indica que:

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente, por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización (p.247).

Desde la perspectiva de Vivanco hoy en día, las organizaciones funcionan a través de procesos que necesitan control para ser realmente eficientes. Por eso, los manuales de procedimientos son claves. No solo sirven como guías para el trabajo diario, también son instrumentos normativos que garantizan el orden, refuerzan el control interno y ayudan a que cada actividad se haga de forma ordenada y eficiente, siguiendo reglas claras.

País: Ecuador

Así mismo Pérez y Lanza (2014) plantean que: “El manual de procedimientos es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea para que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca” (p.1). Los hallazgos se estos autores demuestran el alcance y la importancia que tienen los manuales de procedimientos en una organización, evidenciando que dicha herramienta facilita los mandatos de la directiva y la ejecución del trabajo por parte del personal.

País: Cuba

Chalco y Gálvez (2019) señalaron que:

Es importante contar con una gestión estratégica adecuada al cumplimiento de la gestión de cobranza. La empresa y/o compañía que no proponga una adecuada administración y un proceso en sus cobranzas; perderá liquidez, la cual generará una disminución en su capital de trabajo, desarrollando un declive en su solvencia económica; por tal motivo generará menos rentabilidad, ya que la empresa que no mantenga una liquidez sostenible en el tiempo no tendrá razón de existencia (p.5).

Asociado a lo que señalaron Chalco y Gálvez (2019), además de contar con manuales de procedimientos con gestiones estratégicas es indispensable el factor humano y su capacitación técnica continua dentro de las empresas.

País: Perú

Morales (2021, como se citó en Hernández y Martínez, 2023) señalo que:

Una vez que se cuenta con el manual de procedimientos se debe tomar en cuenta que en todas las empresas la calidad la hace el personal, pero si no se tiene la capacitación adecuada desde la admisión, inducción, asignación de funciones, supervisión de los nuevos trabajadores, el resultado esperado es negativo (p.152).

A partir de esta premisa, se concluye que los manuales de procedimientos ayudan mucho en las empresas, pero si se le da la debida capacitación al personal especialmente a los nuevos trabajadores sobre la utilización adecuada del mismo, si no se cuenta con la debida capacitación del personal, los resultados pueden ser negativos y no así los resultados esperados, es decir el éxito del control interno radica, fundamentalmente, en el conocimiento práctico que el capital humano obtenga sobre dichos manuales.

NACIONALES:

López (2020) en su investigación: Efecto del cooperativismo en el desarrollo socioeconómico como generador de bienestar social del asociado en la ciudad de Panamá, sobre las cooperativas de servicios integrales nos dice que: “son cooperativas de servicios múltiples o integrales, las que se ocupan de diversos ramos de la actividad económica, social o cultural, y tienen por finalidad satisfacer necesidades conexas o complementarias” (p.42).

En esta definición López (2020), nos explica lo que significa Servicios Integrales en las Cooperativas, López aclara que cuando hablamos de “Servicios Integrales” en una cooperativa, se

refiere a una empresa que puede ofrecer varios tipos de servicios o actividades económicas a la vez, porque su razón social lo permite.

País: Panamá

En el ámbito nacional, Ortega y Massoud (2024), en su investigación Revisión del proceso cooperativista y situación de las cooperativas de ahorro y crédito en Panamá, concluyen lo siguiente:

El comportamiento interno y la funcionalidad operativa son factores determinantes para la competitividad... la capacidad de resolución de problemas y la estructura interna influyen directamente en la fidelidad de los asociados y en la sostenibilidad financiera de las cooperativas frente a los cambios del mercado (p. 52).

Los aportes o datos proporcionados por los investigadores afirman que la estabilidad de una empresa en este caso cooperativas nace de una sólida organización. Una estructura interna deficiente hace que su posición sea vulnerable su competitividad ante los cambios del mercado. Por lo que, al tener una buena organización interna, hace que los asociados sean más fieles y quieran seguir formando parte de la cooperativa.

Por otro lado, Forero (2024), en su reciente estudio sobre herramientas de gestión para el sector cooperativo panameño, sostiene que:

La implementación de un proceso de control integral de riesgo es una necesidad imperativa para las cooperativas panameñas. Sin mecanismos de control interno formalizados, las organizaciones quedan vulnerables ante riesgos operativos que afectan su patrimonio, validando así la urgencia de diseñar manuales de procedimientos específicos (p. 115).

Por su parte, Forero (2024) va directo al grano en su estudio sobre gestión en el sector cooperativo panameño. Según él, las cooperativas en Panamá necesitan sí o sí un control integral de riesgos. Si no cuentan con mecanismos claros de control interno, quedan expuestos a riesgos operativos que pueden afectar su patrimonio. Por eso, insiste en que es urgente crear manuales de procedimientos específicos.

Forero (2024), resalta la problemática que se puede darse en el sector cooperativo panameño y que puede tornarse crítico, si no se implementan los manuales de procedimientos específicos dentro de las empresas.

Finalmente, en el ámbito Nacional/ Regional, específicamente en la Provincia de Los Santos

Nieto y Moreno (2024) sostienen que:

la creación de un manual de control interno y un reglamento de crédito proporciona una estructura administrativa y financiera sólida para la Cooperativa de Servicios Múltiples Guararé Arriba, R.L. Según los autores, estas herramientas, junto con el nuevo diseño del organigrama, no solo optimizan la toma de decisiones por parte de la Junta de Directores, sino que también impulsan el desarrollo socioeconómico de la región santeña.

Nieto y Moreno (2024) afirman que, al implementar manuales de procedimientos y controles en las cooperativas de la región, les proporciona una estructura administrativa y financiera sólida a las misma, facilita los procesos tanto a la Junta de Directores como a los Colaboradores y a su vez impulsa la economía de la región, lo que es una necesidad actual.

Resumen:

Todos los autores citados en esta investigación tienen algo claro: la estandarización de procesos es clave en el sector cooperativo y empresarial, tanto a nivel nacional como internacional. Eso no es solo una idea vaga, aparece una y otra vez en la literatura académica. En Ecuador, por ejemplo, Vivanco (2017) y Usanza et al. (2016) ven los manuales como herramientas esenciales para controlar los procesos y definir responsabilidades de manera eficiente. Yubillo (2017) va más allá y dice que estos manuales, además, ayudan a transmitir información sin errores y a evitar conflictos dentro de las organizaciones.

En Cuba, Pérez y Lanza (2014) destacan que los manuales y el control interno van de la mano y permiten administrar las actividades de manera consistente. Por otro lado, estudios en Perú (Chalco y Gálvez, 2019) y en Ecuador (Mina y Mosquera, 2021) advierten que, si faltan procesos estratégicos en el área de cobranzas, la Cooperativa termina perdiendo liquidez y solvencia económica. Este marco teórico se complementa con la perspectiva de México, donde Morales (2021, citado por Hernández y Martínez, 2023) enfatiza que el éxito de estos manuales depende de una capacitación adecuada del personal desde su inducción. Finalmente, aterrizando en el contexto nacional de Panamá, Forero (2024) valida que el control interno formalizado es una "necesidad imperativa" para proteger el patrimonio de las cooperativas ante riesgos operativos, mientras que Ortega y Massoud (2024) subrayan que la funcionalidad operativa es el factor determinante para la sostenibilidad financiera y la fidelidad del asociado. Por lo tanto, este manual permitirá que la Cooperativa Gladys B. de Ducasa, R.L. transforme su gestión de planillas en un

sistema técnico, auditable y alineado con el desarrollo socioeconómico que exige el cooperativismo panameño actual mientras que Nieto y Moreno (2024) sostienen que la elaboración de estos manuales de control y reglamentos de crédito en cooperativas como la de Guararé Arriba, R.L., proporciona la estructura administrativa y financiera sólida necesaria para optimizar la toma de decisiones y potenciar el desarrollo socioeconómico de la región, sentando un precedente directo para la intervención en la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

De igual forma, este recorrido evidencia que la investigación se justifica porque el manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos no es solo un documento administrativo, sino una herramienta de supervivencia financiera.

1.3. Justificación e importancia

En el entorno competitivo actual las empresas del sector servicios enfrentan el desafío critico de estandarizar los procesos para minimizar el error humano y mantener la calidad del servicio, para las empresas financieras es una necesidad aún más latente ya que el manejo de dinero requiere una precisión absoluta para evitar errores que se reflejan en la salida de clientes de la empresa y la afectación en la reputación de la misma, es por esto que mantener manuales y procedimientos actualizados en las empresas es indispensable.

Para esta investigación se plantea una justificación teórica, la cual se basa en la vulnerabilidad que mantiene la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., al carecer de un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos, que mantenga un manejo adecuado del registro de los descuentos directos que llegan a la empresa. Este control ayudaría a los trabajadores que realizan esta función para que los registros o desgloses de las planillas sean oportunos y puedan ser aplicados en las cuentas y compromisos financieros adquiridos por los asociados y clientes de la empresa.

Ante tal problemática se considera que con la realización de la propuesta: “Manual De Procedimientos Para El Área De Planilla De Descuentos Para La Cooperativa De Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L. Las Tablas año 2025” se podrá mejorar significativamente la problemática identificada.

Con la implementación de la propuesta en mención la cooperativa de servicios integrales Gladys B. De Ducasa R.L. podrá mejorar aspectos administrativos referentes al tiempo de solicitud y aprobación de los descuentos en el área de planillas, de igual manera se dará mayor seguimiento a los descuentos directos solicitados.

Por lo que, la justificación es metodológica, ya que se apoyó la investigación desde enfoque metodológico mixto, empleando un instrumento de medición, los cuales sirvieron para obtener información importante para dar respuesta a los objetivos planteados.

Se considera que la realización de esta propuesta, además de ser un agente orientador, es de suma utilidad para la cooperativa desde el punto de vista contable y financiero, puesto que sus asociados, colaboradores y clientes de manera general obtendrán valiosos beneficios al momento de tramitar un descuento directo.

En relación a su importancia, la propuesta de investigación resulta ser necesaria por las siguientes consideraciones:

- Tiende a coadyuvar con el proceso de administración contable de la cooperativa de servicios integrales Gladys B. de Ducasa, R.L, ya que el Manual propuesto considera los pasos necesarios para la correcta realización de tarea de desglose de planilla de descuentos.
- Sirve como marco de referencia a colaboradores de la empresa en caso de alguna duda sobre el manejo de descuentos directos.
- Por su accesibilidad es una propuesta susceptible a posibles modificaciones en el futuro, tomando en consideración los avances de la tecnología, lo cual le otorga un carácter innovador.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Presentar la propuesta de un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos para la cooperativa de servicios integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar y documentar los procedimientos actuales en el área de planilla de descuentos directos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.
- Analizar la normativa interna y externa (reglamentos de la cooperativa, leyes contables panameñas) aplicable a la gestión de descuentos directos, para asegurar el cumplimiento en el diseño del manual.
- Identificar y evaluar los riesgos de control interno asociados a los procedimientos actuales de descuentos directos, a fin de establecer los puntos clave de control en el manual. Diseñar y estructurar el Manual de Procedimientos para el área de planilla de descuentos, incorporando flujogramas y puntos de control específicos.

1.5. Delimitación

Esta investigación se desarrolla en el área geográfica denominada distrito de Las Tablas, provincia de Los Santos, específicamente en la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., a nivel institucional, se realiza en el Centro Regional Universitario de Azuero (CRUA).

1.6. Línea de investigación a la que pertenece el estudio

Esta investigación está dentro del contexto de las Líneas de Investigación Homologada: Control contable y administrativo.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Según Entrepreneur (2017, citado en Tenorio-Almache et al. 2019), plantea "que un manual de procedimientos, también llamado manual de operaciones, es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución" (p.200); un manual de procedimientos ayuda a que el negocio funcione adecuadamente.

En ese mismo contexto, Benítez et al. (2021) en su estudio: Manual de procedimiento para la administración del bar La Bodeguita, indican: "Los manuales de procedimientos sirven de sustento en el seguimiento de las tareas cotidianas que se realizan en una organización y con ello cumplir con las tareas establecidas con una destacada administración de toda la entidad" (p. 146). De acuerdo a lo citado, los manuales de procedimientos representan la columna vertebral de una empresa u organización.

Mientras que Cabrera et al. (2021) realizó una investigación denominada ¨propuesta de un manual de procedimientos contables en empresas tabacaleras", tales autores indican:

Los manuales de procedimientos deben comprender las normas y políticas e información, de manera sistemática y coherente con las necesidades dentro de una actividad específica, para lograr que se alcancen las metas esperadas de eficiencia y eficacia, productividad y protección en las operaciones. (p.2)

Para Díaz et al. (2021) en su estudio: Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una cooperativa agropecuaria, plantean:

Los manuales de procedimientos han evolucionado durante muchos años dentro de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales, con la finalidad de satisfacer un control tanto en recursos humanos como en materiales económicos y financieros. Un manual de procedimientos está basado en el detalle de las actividades administrativas y operativas; cumple, entre otros, con el objetivo de proporcionar información útil para los jefes departamentales y todas las personas que lo necesiten para la toma de decisiones oportunas y confiables, además de que permite detectar debilidades importantes y tomar acciones correctivas necesarias por el equipo administrativo y operativo. (p. 317)

En síntesis, los autores concuerdan en que el manual de procedimientos es fundamental no solo para la gestión administrativa, sino también como un elemento clave del control interno, facilitando la labor de auditoría al proveer la base documental para evaluar su efectividad.

2.2. Manual de procedimientos

2.2.1. Definición

Para una organización o empresa un manual de procedimiento es utilizado como un elemento fundamental respecto a la forma de organizar y administrar el funcionamiento de las operaciones y actividades que se realizan diariamente y que cada dirigente y demás colaboradores deben conocer. En ese orden de ideas, un manual de procedimientos se convierte en una herramienta fundamental con la suficiente capacidad de permitir la coordinación y estructuración de las tareas propias de cada área, la forma en que estas han de realizarse y todos los elementos que implican. Por lo antes descrito, y para que estos funcionen de acuerdo con lo establecido, es necesario que cuenten con información confiable, autorizada, precisa y uniforme, de manera tal que el diseño de un manual de procedimientos requiere de un minucioso y dedicado trabajo y de determinados conocimientos y experiencia previas (Cortés, 2019).

Un manual de procedimientos tiende a reflejar a lo profundo y con significativa claridad los aspectos que no deben faltar en las notas a los estados financieros, de manera que se facilite el trabajo a cualquier especialista del área económica encargado de la elaboración de las mismas y, por consiguiente, estos deben garantizar la valoración cualitativa de los estados financieros con la claridad y oportunidad necesaria para permitir a los directivos trazar y ejecutar estrategias de desarrollo, políticas internas o medidas para la salud económica del grupo (Machado, 2020).

Un manual de procedimiento constituye significativamente un documento muy importante a nivel empresarial, en el cual se indica con suma claridad cada una de las acciones que deben ser realizadas por el personal a cargo de ejercer una función determinada en el área de una empresa. Dicho manual presenta los cargos, responsabilidades y nivel de participación de los colaboradores; de igual manera, contiene información, tales como plantillas, documentos para el uso de equipos de oficina, entre otros datos que permiten el adecuado desarrollo de las actividades empresariales (Alcívar y Palomino, 2023).

Teniendo en cuenta lo que expresan Cruz-Quimis y Morales-Muñoz (2023), un manual de procedimientos hace referencia a un modelo escrito utilizado por la organización, el cual le va a permitir a la misma poder definir aspectos relacionados con el proceso y la responsabilidad de cada función contable/financiera en la organización. Igualmente, contiene de manera expresa los cambios recientes en la profesión contable que afectan de manera significativa el gobierno de una organización sin fines de lucro y la presentación de informes al Servicio de Impuestos Internos;

por lo tanto, el manual de procedimientos es una herramienta relevante para la organización.

Por su parte, Amaya (2021, citado en Fortty, 2025) nos dice: Un manual de procedimientos es un documento que proporciona instrucciones detalladas y sistemáticas sobre cómo llevar a cabo una serie de tareas o actividades específicas dentro de una organización. Este documento describe los pasos, las acciones y las pautas que deben seguirse para completar exitosamente cada procedimiento. El manual de procedimientos tiene como objetivo principal estandarizar y documentar los procesos operativos, asegurando que se realicen de manera consistente y eficiente. Proporciona una guía clara y accesible para que los empleados comprendan cómo llevar a cabo sus funciones y responsabilidades de acuerdo con las políticas y normas establecidas por la organización. (P. 10)

Finalmente, un manual de procedimientos es un tipo de instrumento práctico, el cual tiene como base o fundamento la funcionalidad del control interno, el cual se utiliza como fuente de asesoramiento práctico sobre políticas, procedimientos y secciones específicas dentro de una empresa u organización, lo cual hace posible disminuir la inexactitud operativa financiera, lo que resulta en una decisión óptima dentro de estas empresas (Ramos, 2018).

2.2.2. Importancia

En relación a la importancia de un manual de procedimientos, Pérez y Lanza (2014) sostienen que los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, al permitirles cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla; facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en la cual se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. (p. 5)

Por su parte, Vivanco (2017, citado en Hernández y Martínez 2023) plantea: “Es importante porque permite: a) estandarizar los métodos de trabajo; b) delimitar funciones y responsabilidades; c) unificación de criterios; d) facilitar la toma de decisiones; e) permitir realizar de manera eficiente las actividades; y f) capacitar a personal nuevo” (p. 152). Lo antes expuesto demuestra la importancia que tiene un manual de procedimientos en una empresa.

2.2.3. Objetivos

En lo referente a los objetivos del manual de procedimientos, los mismos deben estar dirigidos a la mejora continua de todas las áreas y departamentos de la empresa u organización, puesto que

los mismos resultan ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas (Pérez y Lanza, 2014).

En lo que respecta a los objetivos que debe contener un manual de procedimientos, Herrera (2023), en su informe de práctica administrativa, señala los siguientes:

- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.
- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.
- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- Facilitar la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.
- Permitir la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal.
- Propiciar el ahorro de esfuerzos y recursos. Ser un instrumento útil para los evaluadores y auditores del control interno.

2.2.4. Funciones

En este apartado se hace referencia a las diferentes funciones que realizan los manuales de procedimientos a nivel de la administración de una empresa u organización. Arévalo (2019, citado en Fortty, 2025) plantea:

Que, gracias a los procedimientos bien definidos y documentados, se optimizan los procesos, evitando retrasos y promoviendo la eficiencia en la operación diaria. Otro aspecto importante es que los manuales de procedimientos facilitan la capacitación y el entrenamiento. Al proporcionar una guía detallada y estructurada sobre cómo realizar las tareas asignadas, los manuales ayudan en la formación de nuevos empleados, acelerando su adaptación y reduciendo el tiempo de aprendizaje. Además, aseguran la continuidad operativa. Incluso en situaciones de ausencia o rotación de personal, los manuales de procedimientos garantizan que otros miembros del equipo puedan asumir responsabilidades y llevar a cabo las tareas sin interrupciones significativas, gracias a las instrucciones claras y detalladas que proporcionan. (p. 12)

2.2.5. Estructura

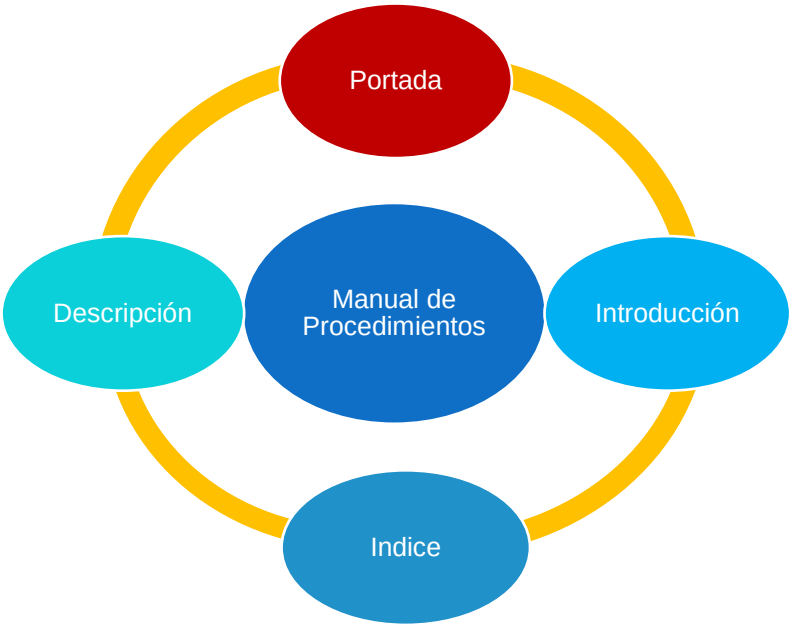
En cuanto a la estructura que debe contener un manual de procedimientos, Heredia (2017, citado por Tenorio-Almache et al. 2019, p.200-201) menciona lo siguiente:

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente, un índice y una introducción al mismo.
- Debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues, como hemos indicado, es una descripción de tareas, pero que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta.
- Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar.
- Describir las actividades o, como se dice correctamente, explicar el procedimiento.
- Llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera. Esto es, para cada una de las acciones puede corresponder completar un formato, enviar un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan que las acciones se hayan llevado a cabo, así que el manual debe contener los formatos de cada uno de esos documentos que se utilizarán. Como dato adicional, la estructura que forma parte de un manual de procedimientos, se debe ajustar a las necesidades reales que requiere la empresa u organización en un momento determinado.

2.2.6. Contenido básico de un Manual de Procedimientos

Desde una perspectiva básica, un manual de procedimientos debe incluir de manera clara aquellas actividades o elementos fundamentales, entre los que se destacan: Identificación, introducción, índice y contenido. En la siguiente figura se muestra el contenido básico de un manual de procedimientos.

Figura 1. Contenido básico de un manual de procedimientos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procede a describir cada una de las partes que conforman el contenido básico de un manual de procedimiento:

Portada: Es la primera parte del manual de procedimientos y contiene información como el título del manual, el nombre de la organización, el número de versión y la fecha de emisión (Biller, 2021, citado por Fortty, 2025).

Introducción: En esta parte se detallan de manera general los elementos que conforman el manual de procedimientos; de igual manera, se pueden hacer algunas explicaciones, con la finalidad de clarificar cada sección (Fortty, 2025).

Índice: El cual, todos los puntos que conforman el contenido del manual de procedimiento, será como la estructura misma de cada sección (Fortty, 2025).

Descripción: En esta sección se procede a describir de manera clara el procedimiento, como su finalidad, importancia dentro de la organización y su relación con otros procesos y actividades (Fortty, 2025).

2.2.7. El manual de procedimientos dentro de las Normas del Sistema de Control Interno

Dentro de las Normas del Sistema de Control Interno los manuales de procedimientos; resultan ser un componente de suma importancia para las actividades de la administración; en ese sentido,

Pérez y Lanza (2014) señalan:

El manual de procedimientos dentro de las Normas del Sistema de Control Interno se enmarca en el componente Actividades de control, pues los procedimientos ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas administrativas, y además estas actividades de control se dan en toda la entidad, en todos los niveles y en todas las funciones; por tanto, contribuyen a asegurar que se toman las acciones necesarias para ubicar los riesgos y las medidas a aplicar hacia la consecución de los objetivos de la entidad, lo que posibilita el fortalecimiento de la actuación del Comité de Prevención y Control en la entidad. (p. 6)

2.2.8. Clasificación

Al intentar un acercamiento sobre la clasificación de los manuales de procedimientos, Salas (2013) en su investigación: La Propuesta de Manual de Procedimientos para Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte R.L. señala la siguiente clasificación: "Manual General de Procedimientos: contiene la descripción de los procedimientos de toda la institución. Manual específico de procedimientos: "Comprende las actividades a realizarse en una unidad organizacional específica de la institución" (p.53); esto implica dos tipos de procedimientos, los cuales se diferencian por las funciones que realizan.

2.2.9. Beneficios

En referencia a los beneficios que ofrecen los manuales de procedimientos a una empresa, negocio u organización, se encuentran estrictamente relacionados con una estructura organizacional claramente definida, en donde cada trabajador tendrá responsabilidades en los procedimientos, se comprometerán con la realización de un trabajo eficaz, las tareas que se les asignen, las mismas que estarán acordes a sus perfiles ocupacionales. Su diseño e implementación resolverá los conflictos existentes, permitirá una estimación de recursos económicos y también permitirá la optimización de tiempo invertido para cada actividad con la finalidad de mejorar la atención al cliente. (Benítez et al. 2021)

2.3. Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Entre los años de 1960 y 1961, un grupo de educadores de la Escuela Presidente Porras, de la ciudad de Las Tablas, dedicados a los cursos de alfabetización de adultos, conjuntamente con los alumnos de dichos cursos, se deciden a fundar una cooperativa de ahorro y crédito, y para ello organizaron un círculo de estudio que dio origen a la cooperativa netamente tableña, que denominaron: Gladys B. de Ducasa, R.L., en honor a la gran educadora que supo ganarse la

simpatía y el respeto de sus colegas y conocidos. La cooperativa inicia su actividad el 11 de septiembre de 1961 con tan solo 21 asociados.

Durante la primera Asamblea General Constitutiva, se aprueba nombrar al señor Simón Pastor González como primer gerente de la empresa y parte del entonces Consejo de Administración. Como no se contaba con oficinas propias, las reuniones de los asociados se hacían en las aulas de clases pertenecientes a la Escuela Presidente Porras y, en muchas ocasiones, a la luz del farol de la asta de la bandera.

Figura 2

Cooperativas de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L.



Fuente: Foto tomada al edificio de la cooperativa Gladys B de Ducasa R. L.

El emblema que identifica la cooperativa consta de tres letras de color amarillo dorado, que reposa en un fondo verde. La letra G abraza en su regazo a las letras B y D, haciendo la representación del nombre: Gladys B. de Ducasa. La Cooperativa Gladys B. de Ducasa actualmente utiliza un sistema informático como lo es ADMICOOP (Administración de Cooperativa).

Figura 3

Logo Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L.



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L.

Es importante señalar que en la actualidad la cooperativa en mención cuenta con 52 colaboradores y aproximadamente un poco más de 5,000 asociados, los cuales cada día siempre han confiado en los servicios y productos que ofrece la cooperativa.

2.3.1. Ubicación

La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. está ubicada en Las Tablas, Calle Minsín y Gringa, entrada bajando por el cuartel de bomberos. En la siguiente figura se muestra la ubicación de la Cooperativa de S/I Gladys B. De Ducasa R.L., Las Tablas.

Figura 4

Ubicación: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L.



Fuente: https://www.google.com/maps/place/Cooperativa+Gladys+B.+de+Ducasa,+R.L.

2.3.2. Misión

"Satisfacer las necesidades de los asociados y clientes brindándoles productos, servicios y beneficios sociales de calidad y competitividad en el mercado".

2.3.3. Visión

"Ser una empresa cooperativa líder en el mercado nacional, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad al alcance de todos los asociados y clientes".

2.3.4. Objetivo general

Lograr la unidad entre sus asociados y resolver las necesidades que se les presenten a los mismos en cuanto a la calidad de los productos y servicios que la misma ofrece, que sean de calidad y competitividad en el mercado. Para así llenar las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades.

2.3.5. Objetivos específicos

- Normar dentro del contexto de la Ley y el Estatuto, para asegurar una adecuada regulación de los productos, servicios y el funcionamiento interno de la cooperativa.
- Establecer programas de educación intensiva para dirigentes y asociados, que contribuyan en el desempeño de sus funciones y al desarrollo de la cooperativa.

- Brindar a los asociados los servicios de tipo financiero y otros productos que sean necesarios, con el propósito de fortalecer su integración en la cooperativa.
- Planificar las operaciones y el funcionamiento de las personas involucradas en la gestión administrativa, económica y la responsabilidad social empresarial a corto y mediano plazo.
- Establecer una estructura orgánica que permita dividir el trabajo en unidades que puedan ser ejecutadas con más efectividad por los organismos que componen la cooperativa.
- Ejecutar con decisión las operaciones empresariales de la cooperativa, a nivel de las personas involucradas dentro de la estructura orgánica como de las actividades planificadas.
- Controlar las operaciones empresariales, a través de procedimientos técnicos modernos, con la finalidad de orientarlas dentro del cumplimiento de las normas.
- Procurar la captación de recursos financieros, bienes y raíces, compra de insumos, productos elaborados y no elaborados, maquinaria y equipo a costos razonables, con el propósito de minimizar los costos de los servicios y productos que se ofrecen a los asociados y terceros.

2.3.6. Constitución y registro de la Cooperativa Gladys B. de Ducasa, R.L.

La estructura de este registro es de acuerdo a lo que estipula la Ley 17 del 1 de mayo de 1997 en su Capítulo Segundo, extraído del Estatuto de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R. L.

- Constitución: La cooperativa se constituyó mediante Escritura Pública número trescientos sesenta (360) del 11 de septiembre de 1961, inscrita al Tomo uno (1), Folio doscientos treinta y seis (236), Asiento sesenta y tres (63), de la Sección de Cooperativa del Registro Público de Panamá y al Tomo doscientos ochenta (280) del Registro de Cooperativas del IPACOOP.
- Registro en IPACOOP: Cada vez que se elijan nuevos directivos o se reestructuren las respectivas juntas, se reunirán para distribuirse los cargos. El organismo respectivo remitirá al IPACOOP, en término no mayor de treinta (30) días, el Acta de Distribución de Cargos, indicando el nombre de las personas elegidas para integrar los cuerpos directivos, así como copia del documento de identidad personal de todos los miembros de las juntas, elegidos por la Asamblea por delegados. El Acta de Distribución de Cargos debe ser firmada por el presidente y secretario de las juntas respectivas.
- Efectos registrales: Para los efectos registrales, la cooperativa debe comunicar al Registro de Cooperativas del IPACOOP cualquier transacción referente a los bienes exentos de tributos nacionales.

2.3.7. Servicios de ahorros.

La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. ofrece los siguientes servicios de ahorros:

- Ahorro corriente: Es una cuenta de ahorros que permite a los asociados poner en reservas sumas de dinero que podrán retirarse en cualquier momento en caso de necesidad.
- Ahorro juvenil: Es una cuenta de ahorro que permite a los jóvenes de 0 meses hasta 18 años de edad poner en reserva sumas de dinero que podrán retirarse en cualquier momento en caso de necesidad.
- Ahorro social: Es una cuenta de ahorro asociativa que permite a personas jurídicas sin fines de lucro poner en reserva, sumas de dinero que podrán retirarse en cualquier momento en caso de necesidad.
- Ahorro corriente para terceros: Es una cuenta de ahorro que permite a los terceros poner en reservas sumas de dinero que podrán retirarse en cualquier momento en caso de necesidad. Este tipo de ahorro se realiza individual o colectivamente.
- Fondo de retiro: Constituyen una variante de los depósitos a plazo, donde el interés es capitalizable; el asociado hace una suscripción del monto a depositar que puede ser quincenal, mensual o anual a una tasa de interés preferencial que retira a su jubilación.
- Ahorro escolar: Son depósitos colectivos realizados por estudiantes de los diferentes centros de enseñanza, para ser retirados al finalizar el año escolar.
- Ahorro a plazo fijo: Es una cuenta de ahorro que le permite al asociado o a terceros colocar durante un tiempo una suma de dinero a una tasa preferencial y garantizada por un periodo de tiempo o hasta su vencimiento.
- Ahorro de Navidad: Son depósitos que pueden realizar los asociados y terceros durante todo el año para ser retirados en el mes de diciembre.
- Ahorro educativo: Es una cuenta de ahorro a plazo que, mediante cuotas fijas en un periodo de tiempo no menor de cinco (5) años, ya sea por descuento directo o ventanilla, le permite al asociado o tercero poner en reservas depósitos de ahorro para afrontar los gastos educativos, ganando una tasa de interés preferencial, donde el interés es capitalizable y que será entregado de acuerdo con lo pactado en contrato.
- Fondo de ahorro y capitalización: Es una cuenta de ahorro a plazo, que le permite al asociado hacer una suscripción bajo un contrato por un plazo no menor de cinco (5) años, sea por

descuento directo o ventanilla; también le permite al asociado o tercero poner reservas o depósitos de ahorro para afrontar cualquier gasto futuro, ganando una tasa de interés preferencial. El interés es capitalizable y entregado según lo pactado en el contrato.

2.3.8. Servicio de préstamos

A. Préstamo comercial: Se podrá utilizar para las siguientes actividades:

- El cultivo de productos.
- Compra de animales: bovino (ceba, cría o lechería), agrícola y porcina.
- Compra de productos agropecuarios.
- Extracción y comercialización de la producción.
- Compra de vehículos para actividades agropecuarias.
- Compra o instalación de maquinaria o equipo.
- Compras de terrenos para fines comerciales.
- La construcción de infraestructura.
- Ampliación de locales para negocios o inventarios.
- Compras de vehículos para actividades comerciales.
- Instalación o ampliación de industria.
- Compra de materia prima de negocios o industria.
- Capital de operaciones.

B. Préstamo de consumo: Se podrá utilizar para:

- Compra de artículos personales.
- Consolidación de deudas.
- Compra de muebles y artefactos del hogar.
- Educativo.
- Servicios médicos.
- Viajes, bodas, vacaciones.
- Reparación de vehículos.
- Alquileres.
- Compras de vehículos de uso personal.
- Compra de póliza de auto.
- Otros gastos de tipo personal.

C. Préstamos de vivienda. Se podrá utilizar para:

- Compra, abono, cancelación de lote de terrenos para la construcción de vivienda.
- Abono a viviendas construidas.
- Para la reparación y mejoras de viviendas.

2.3.9. Servicio de mueblería.

La Sección de Línea Blanca dedicada a la comercialización y ventas de productos y artículos de calidad a precios muy competitivos, estableciendo así una clara ventaja sobre el resto de los competidores.

La sección de línea blanca les ofrece a todos sus asociados y clientes en general una gran variedad en todos los productos y artículos, contando con las mejores marcas reconocidas del mercado.

Entre los productos principales que la sección de línea blanca, ofrece a todos los asociados y clientes, podemos encontrar:

- Audio y video
- Camas
- Electrodomésticos
- Línea blanca
- Muebles
- Juegos de sala
- Juegos de comedor

La cooperativa ofrece formas de pago al crédito con un período máximo de 5 meses o al contado. En nuestra sección siempre encontrará atención y asesoramiento personalizado, transporte y montaje gratuito y servicio para resolver sus incidencias lo más rápido posible.

2.3.10. Beneficios

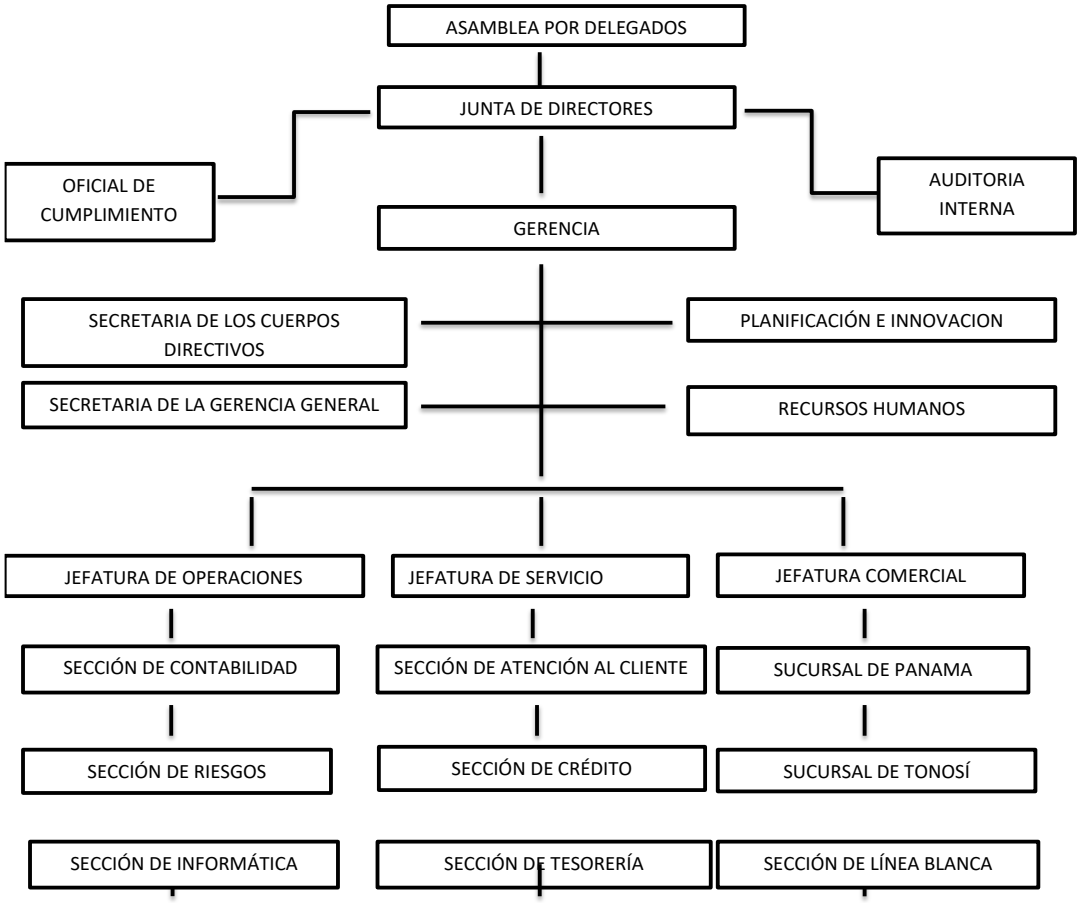
En relación a los beneficios, la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. ofrece los siguientes:

- Subsidio escolar: Es el apoyo económico que la cooperativa le otorga a los asociados e hijos de asociados o familiares para sufragar gastos educativos a nivel básico y superior, con la finalidad de estimular su superación académica y profesional.
- Subsidio de lentes: Es un fondo que se ha creado para ayudar económicamente a los asociados que requieren lentes graduados bajo prescripción médica.

- Fondo de subsidio por enfermedad: Es un fondo creado para ayudar económicamente a los asociados para atender gastos de realización de exámenes de CAT (tomografía axial computarizada), resonancia magnética, tratamiento de cáncer y a los que han estado hospitalizados por dos (2) días o más y de procedimientos médicos especiales o cirugías mayores ambulatorias, previa certificación médica.
- Fondo funerario: Es un fondo que se ha creado para ayudar económicamente a los asociados o familiares para atender los gastos en caso de muere por cualquier causa.
- Protección de ahorro: Es un beneficio que se le ofrece al asociado como un incentivo por mantener sus aportaciones y ahorros en la cooperativa, ya que, al fallecer, sus beneficiarios recibirán el saldo que mantenían aportado o ahorrado, más el monto que la aseguradora indemnice.
- Protección de préstamos: La cooperativa tiene por filosofía “la deuda muere con el deudor”; mediante la protección sobre los créditos, se garantiza el cobro del saldo pendiente de las operaciones de créditos elegibles que mantenga un asociado al momento de su fallecimiento o incapacidad total y permanente por accidente.
- Fondo de previsión social: Es la reserva patrimonial que la cooperativa puede utilizar para brindar beneficios a los asociados, trabajadores y directivos, en la compra de seguros de hospitalización, asistencia médica y donaciones especiales.

2.3.11. Estructura organizacional

Figura 5. Organigrama Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa R.L.



Fuente: Fotografía tomada al organigrama de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa R.L.

La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. posee un organigrama de tipo funcional, puesto que incluye las principales funciones que tienen asignadas cada unidad de la institución, como también sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

2.3.12. Descripción del departamento de contabilidad.

Tomando en consideración que el área de planilla forma parte del departamento de contabilidad, este departamento debe crear, mantener y desarrollar un sistema de contables y control interno capaz de suplir las necesidades de información financiera para la toma de decisión.

El departamento de contabilidad tiene como objetivo crear, desarrollar y mantener un sistema de contables, de control interno, capaz de garantizar la razonabilidad de los registros contables y

financieros de los asociados y terceras personas, la empresa debe proporcionar toda la información financiera necesaria a las unidades de mando para la toma de decisiones.

El citado departamento tiene como función general: Proveer de la empresa información financiera rápida y veraz para la toma de decisión en el área financiera, contable, estadística y administrativa de la misma.

En lo que respecta a los deberes del departamento de contabilidad, se pueden mencionar los siguientes:

A. Deberes:

- Velar porque los registros, documentos y servicios que brinda la sección de contabilidad se efectúen de manera eficiente, eficaz y expedita.
- Supervisa y controla las operaciones contables de la empresa y la seguridad de los valores y fondos.
- Verifica las planillas de salarios y retenciones de los colaboradores de la empresa.
- Lleva el control de costos de los diferentes, servicios, activos y pasivos que mercadea la empresa.
- Refrenda los informes financieros de la empresa.
- Revisa los listados de las depreciaciones de los activos fijos de la empresa
- Verifica la pre elaborada de la caja de seguro social.
- Auto evalúa el cumplimiento de los objetivos y estándares del desempeño del puesto.
- Ejecuta cualquier otro deber inherente al cargo.

B. Diariamente:

- Verificar la liquidez de la empresa
- Controla las cuentas bancarias (efectivo disponible)
- Supervisa el registro y la disponibilidad de partidas presupuestarias para cubrir gastos.
- Registrar en el sistema las transacciones de los asociados y terceras personas.

C. Mensualmente:

- Verifica la efectividad del pago de las cuentas que mantiene la empresa con terceras personas.
- Verifica el balance de cuentas.
- Verifica la conciliación bancaria.
- Verifica los ajustes de cierre.

- Ejecuta el cierre mensual.
- Verifica los estados financieros, separados de los de las sucursales, casa matriz y el consolidado, para determinar la racionalidad de los mismos de acuerdo a las normas establecidas.
- Prepara el control de presupuestos de ingresos y gastos, separados por sucursal y consolidado.
- Prepara el desglose por partida disponible conforme a lo aprobado en el presupuesto.
- Verifica el cumplimiento del control interno en las operaciones contables, así como la correcta utilización de los recursos.

2.3.13. Coordinación:

- Controla a los usuarios del sistema contable.
- Autoriza el rol de los trabajadores en el sistema.
- Verifica la documentación de las sucursales.
- Atiende a los asociados que tienen inquietudes con sus transacciones.
- Verifica semanalmente los balances de las cuentas y el mayor.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y nivel de la investigación

Respecto al tipo investigación, es descriptiva, según Hernández y Mendoza (2018) en su investigación: Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta señalan: "Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características de los procedimientos actuales en el área de planilla de descuentos. Así mismo, es propositiva o proyectiva, ya que su objetivo final es la creación de un producto tangible, el Manual de Procedimientos, que busca ofrecer una solución práctica a la problemática identificada, mejorando el control interno de la cooperativa, con el diseño del Manual de Procedimientos para el área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de una investigación constituye la hoja de ruta o trabajo respecto a los procedimientos investigativos que se pretenden poner en práctica, para esta investigación se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, el cual según Hernández et al. (2014) se trata de "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p.152), El corte transaccional implica que la recolección de datos se realizará en un momento único en el tiempo para describir la situación actual de los procedimientos en la cooperativa, esto significa que los temas a investigar se observan en su estado natural.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estimada para esta investigación la conforman siete (7) colaboradores de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas, relacionados con la práctica diaria de la aplicación de una planilla, como:

- Encargado de Sección de Descuentos (1).
- Encargado de Contabilidad (1).
- Sección de planillas, descuentos directos (1).
- Jefatura de Administración y Finanzas (1).
- Otros Colaboradores (3).

3.3.2. Muestra

Dado que la población objeto de estudio es relativamente pequeña, se aplicó una muestra tipo censual (o, más precisamente, un censo del universo de estudio).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta estructurada, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Dicho instrumento está formado por un conjunto de ítems, respondidos mediante escala de Likert.

La selección de una encuesta estructurada con escala Likert como técnica de recolección de datos es una elección apropiada y coherente con el tipo de investigación (descriptiva y correlacional) y la población (censo de 7 colaboradores de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas).

3.5. Procesamientos de los datos

Los resultados obtenidos fueron analizados mediante el programa Excel. Estos resultados no son de libre uso; cabe destacar que las respuestas obtenidas estarán acompañadas de su respectivo análisis, el cual incluye tablas y gráficas estadísticas, las que permitirán una mejor comprensión de la información que se presenta.

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuestionario presentado a la empresa bajo estudio.

Para este proyecto de intervención bajo investigación: "Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de La Cooperativa de S/I Gladys B. de Ducasa, R.L. Se utilizó una encuesta estructurada, la cual está conformada por 15 preguntas o ítems. Encargado de sección de descuentos, encargado de contabilidad, sección de planillas, descuentos directos, jefatura de administración y finanzas, otros colaboradores.

4.2. Análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuadro de observación.

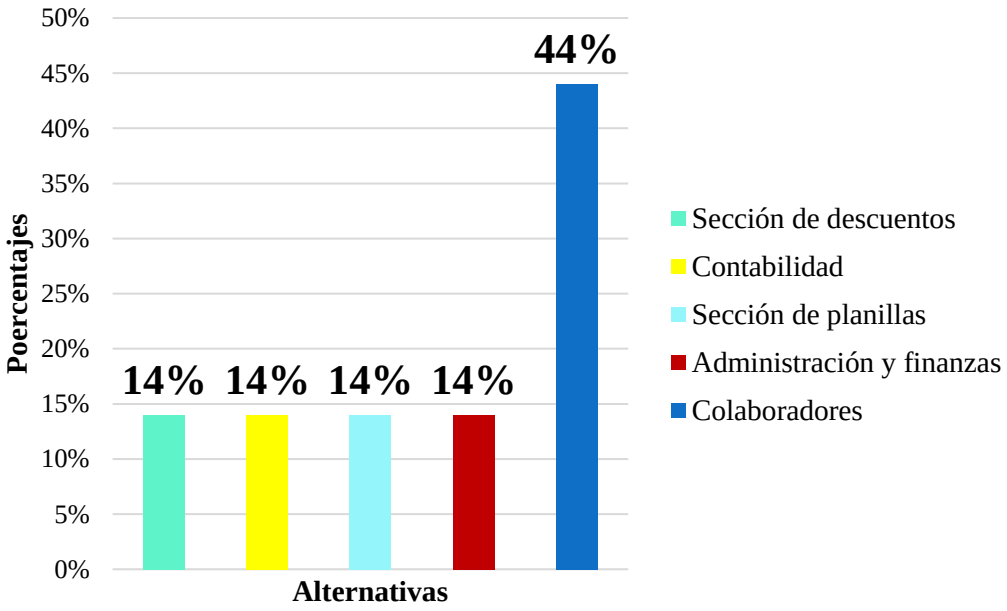
En este apartado se analizan e interpretan la información recabada a través del instrumento utilizado en esta investigación. En ese sentido, las respuestas obtenidas de los encuestados están acompañadas de su respectivo razonamiento, el cual incluye gráficas que permiten una mejor comprensión de la información que se presenta.

Tabla 1.
Departamento al que pertenece

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sección de descuentos	1	14%
Contabilidad	1	14%
Sección de Planillas	1	14%
Administración y Finanzas	1	14%
Colaboradores	3	44%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 1.
Departamento al que pertenece



Fuente: Elaborado por la autora

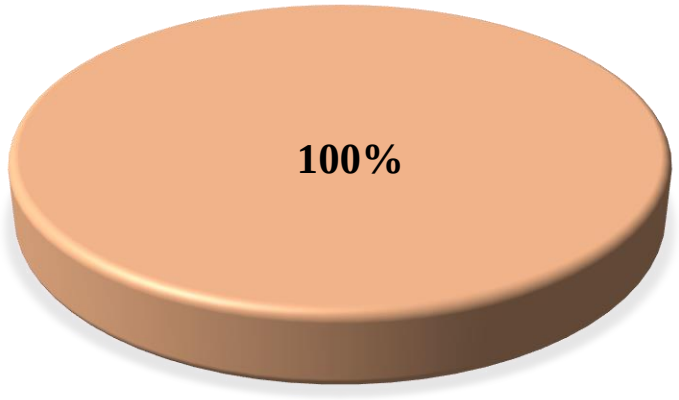
Análisis de los datos: La tabla 1 y la correspondiente gráfica muestra que el 14% de los encuestados pertenecen respectivamente al encargado de sección de descuentos, encargado de contabilidad, sección de planillas, jefatura de administración y finanzas y colaboradores de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Con el resultado obtenido se puede inferir que el instrumento fue aplicado a diferentes colaboradores de la cooperativa, con la finalidad de obtener opiniones diferentes a cada cuestionamiento formulado.

Tabla 2.
Antigüedad laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	0	0%
De 1 a 3 años	0	0%
De 3 a 5 años	0	0%
Más de 5 años	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 2.
Antigüedad laboral



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis de los datos: Para la interrogante antigüedad laboral, se puede observar que el 100% de los encuestados dijo tener más de 5 años de laborar en la cooperativa. Con las respuestas obtenidas se puede deducir que todos los encuestados gozan de una valiosa experiencia laboral, lo cual resulta ser un aspecto de suma importancia, puesto que se trata de colaboradores que conocen con precisión cómo funciona operativamente la cooperativa en investigación.

1. Sección de descuentos

Tabla 3.

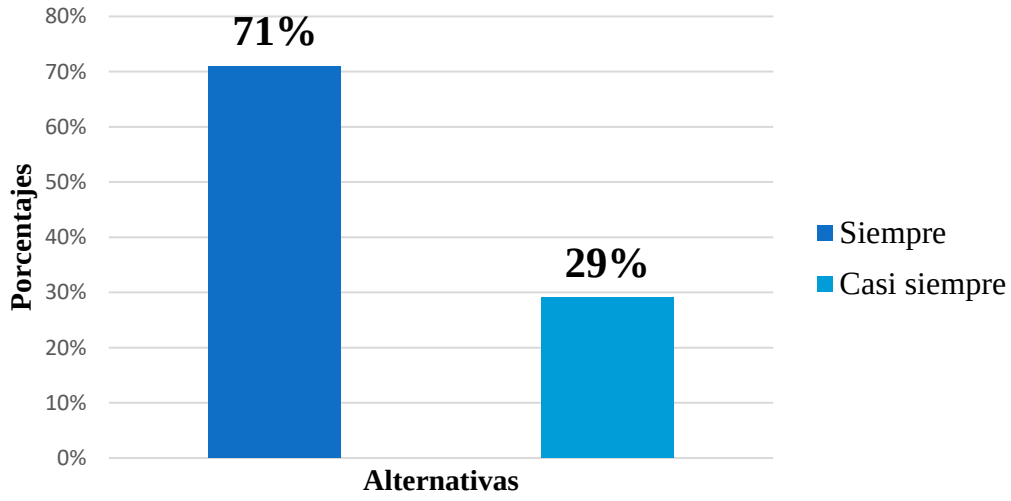
Considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 3.

Considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis de los datos: Para la interrogante, considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo; se observa que el 71% de los encuestados manifestó que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Con el presente resultado se puede evidenciar que la mayor parte de los encuestados ofrece una respuesta positiva.

Tabla 4.

Conoce los registros actuales que exige la empresa para aplicar descuento directo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 4.

Conoce los requisitos actuales que exige la empresa para aplicar descuento directo.



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis de los datos: para la interrogante conoce los requisitos actuales que exige la empresa para aplicar descuentos directo, se puede evidenciar que el 100% de los encuestados dijo que siempre. Con el resultado obtenido se puede concluir que todos los encuestados tienen un claro conocimiento sobre la interrogante planteada, lo cual se convierte en un resultado favorable a la propuesta investigativa que se desea implementar.

Tabla 5.

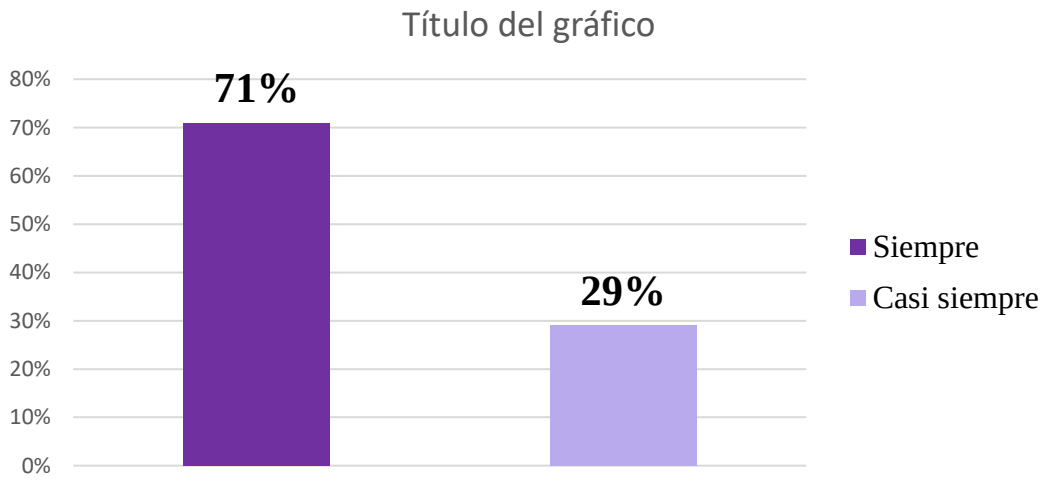
Cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 5.

Cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado



Fuente: Elaborado por la Autora

Análisis de los datos: En relación a la interrogante, ¿cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado? El 71% de los colaboradores encuestados dijo que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Con las respuestas obtenidas se puede inferir que la mayor parte de los encuestados cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado; este resultado es favorable.

2. Encargado de contabilidad

Tabla 6.

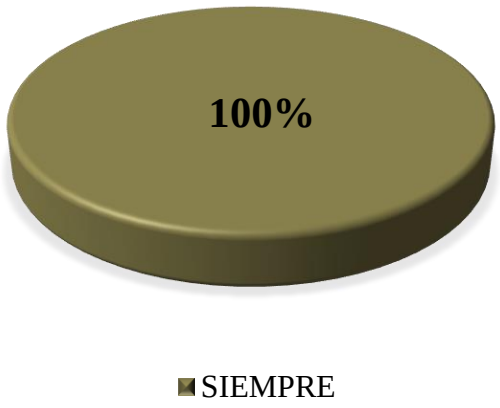
Considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 6.

Considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante, considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente; el 100% de los encuestados dijo que siempre, con ello se puede deducir que todos los encuestados ofrecen una respuesta positiva, la cual es favorable a la propuesta de investigación que se desea implementar.

Tabla 7.

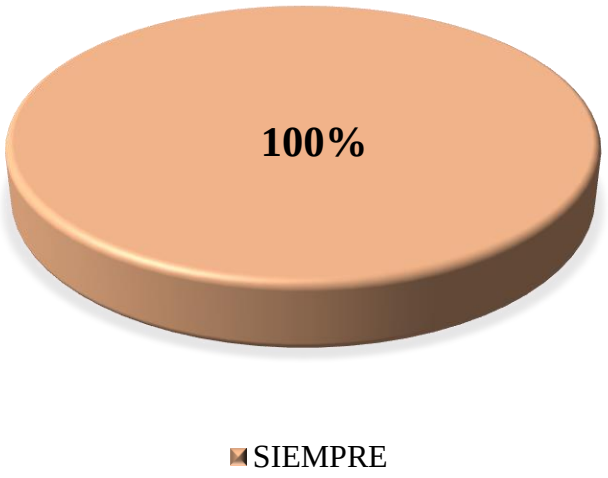
Considera que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago, se realizan de forma adecuada.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 7.

Considera que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago, se realizan de forma adecuada.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: En la tabla 7 y la correspondiente gráfica se observa, en relación a la interrogante planteada, que el 100% de los encuestados respondió que siempre. Con el presente resultado se puede evidenciar que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago se realizan de forma adecuada; este resultado es altamente significativo.

Tabla 8.

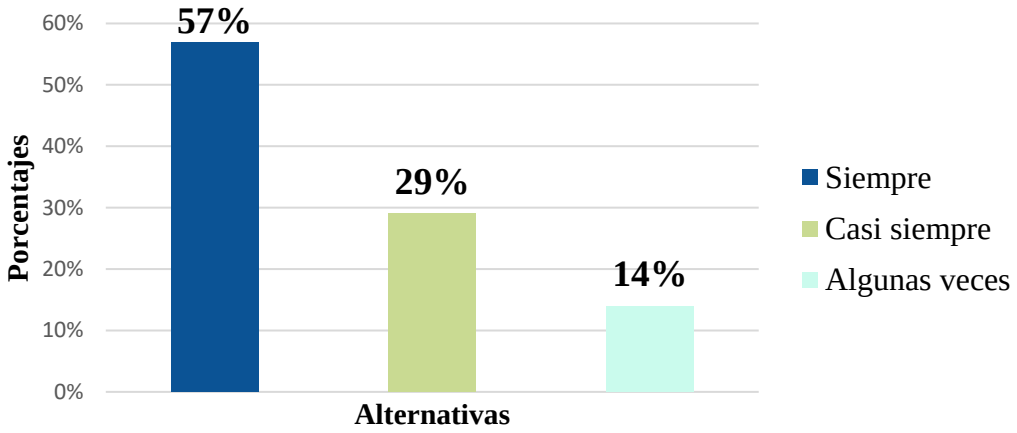
Las herramientas, sistema o software que se utiliza actualmente para el desglose y registro de los descuentos en la planilla son adecuados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	57%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	1	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 8.

Las herramientas, sistema o software que se utiliza actualmente para el desglose y registro de los descuentos directos en la planilla son adecuados



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante, las herramientas, sistema o software que se utiliza actualmente para el desglose y registro de los descuentos directos en la planilla son adecuadas; el 57% de los encuestados dijo que siempre, el 29% dijo que casi siempre y el resto, 14%, dijo que algunas veces. Al confrontar los resultados obtenidos, se concluye que el 86% de los encuestados dijo que siempre y casi siempre.

3. Sección de planillas

Tabla 9.

Los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 9.

Los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: En relación a la interrogante, los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos; el 100% de los encuestados dijo que siempre. Las respuestas obtenidas son favorables a la propuesta de investigación que se desea implementar.

Tabla 10.

Las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar la correcta aplicación de los descuentos directos son efectivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 10.

Las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar la correcta aplicación de los descuentos directos son efectivas.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante si las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar la correcta aplicación de los descuentos directos son efectivas, el 100% de los encuestados respondió que siempre. El resultado obtenido indica que la aplicación de los descuentos directos es totalmente efectiva. Este resultado es favorable.

Tabla 11.

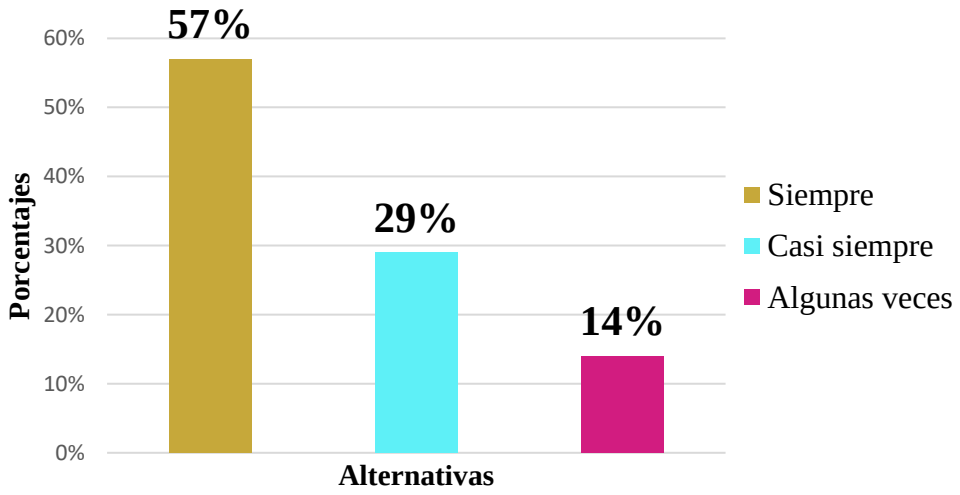
Conoce los objetivos de un manual de procedimientos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	57%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	1	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 11.

Conoce los objetivos de un manual de procedimientos.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante "¿Conoce los objetivos de un manual de procedimientos?", se observa que el 57% de los encuestados dijo que siempre; por su parte, el 29% dijo que casi siempre y el resto, 14%, dijo que algunas veces. Al confrontar los resultados obtenidos se puede concluir que el 86% de los encuestados conoce los objetivos de un manual de procedimientos. Este resultado resulta favorable.

4. Jefatura de Administración y Finanzas

Tabla 12.

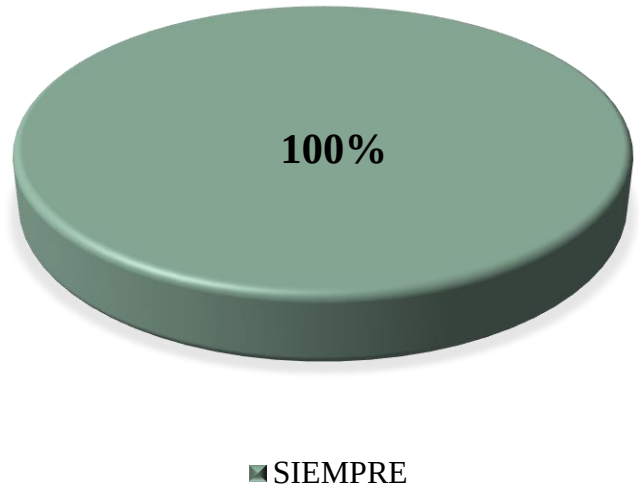
Un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 12.

Un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: En relación a la interrogante, un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante; el 100% de los encuestados manifestó que siempre. Con este resultado se puede deducir que todos los encuestados consideran que un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante. Este resultado resulta ser altamente significativo, para el desarrollo de la propuesta de investigación.

Tabla 13.

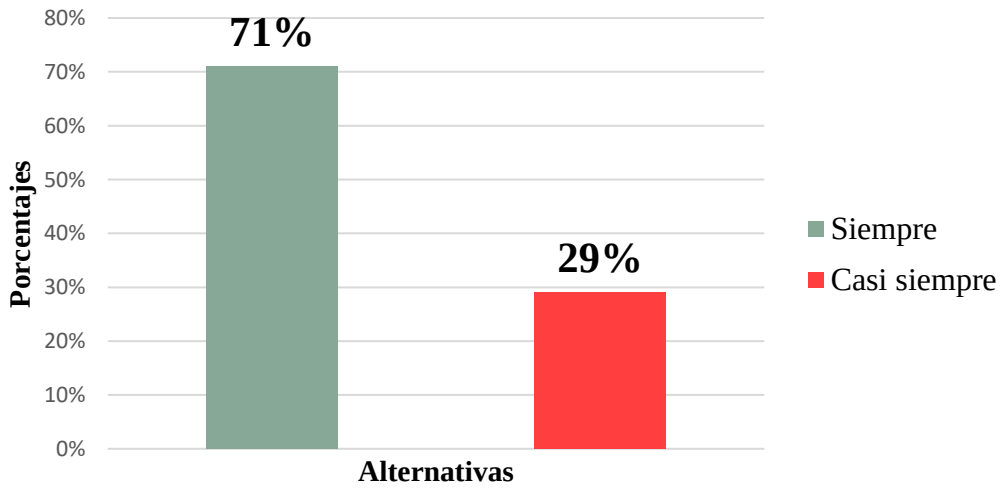
Los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 13.

Los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: En cuanto a la interrogante, si los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa, el 71% de los encuestados respondió que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Los resultados obtenidos indican que la mayor parte de los encuestados consideran que los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa. Este resultado resulta ser muy favorable para la propuesta de intervención que se desea desarrollar.

Tabla 14.

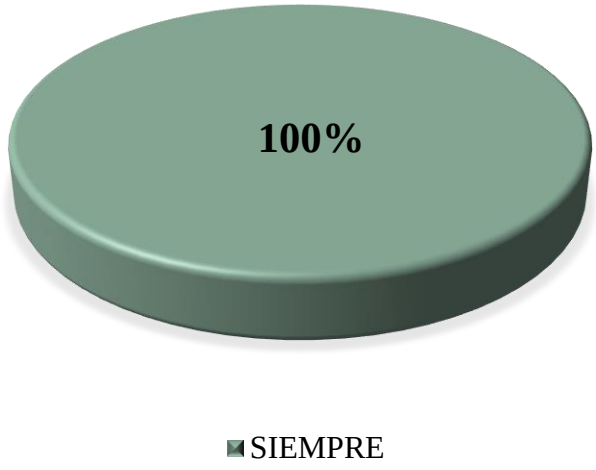
Es necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 14.

Es necesario la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante, es necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos; el 100% respondió que siempre. Al confrontar las respuestas obtenidas, se deduce que todos los encuestados consideran como necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos, lo cual es un resultado altamente significativo.

Tabla 15.

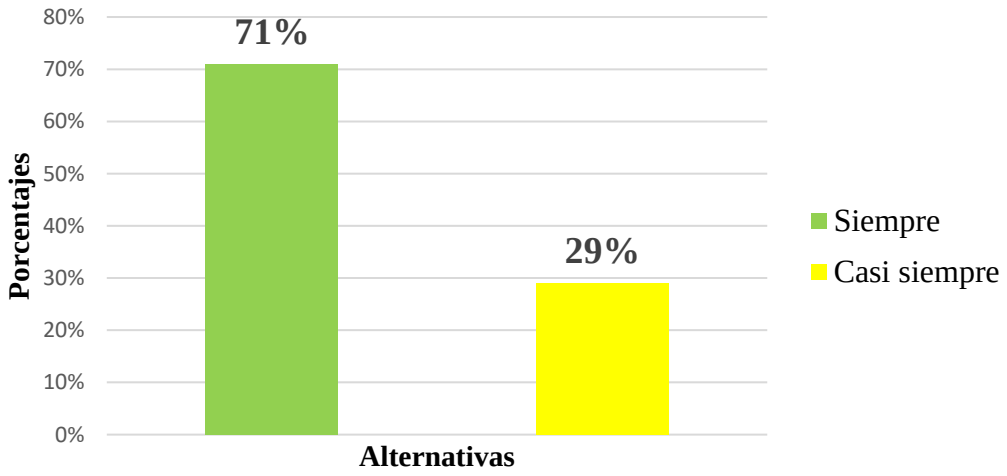
Considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encargados de sección de descuentos, contabilidad, planillas, administración y finanzas, otros colaboradores de la cooperativa en estudio.

Gráfica 15.

Considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos.



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis de los datos: Para la interrogante, considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos; el 71% de los encuestados dijo que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Con el resultado obtenido se concluye que la implementación de la propuesta de un manual de procedimientos será altamente significativa para la empresa bajo investigación.

Luego del análisis de datos de cada una de las respuestas obtenidas, se hace evidente que, por un lado, existe una alta percepción de efectividad y conocimiento por parte del personal experimentado de más de 5 años. Sin embargo, este alto conocimiento reside en la experiencia individual y no en un documento formal de la empresa; esto constituye un riesgo clave de control interno, debido a la alta dependencia del personal clave y dificulta la inducción de nuevo personal. Por otro lado, se expresa un reconocimiento unánime de que un manual es necesario; esto demuestra que los colaboradores entienden que la estandarización y la documentación formal son cruciales para sostener la eficiencia a largo plazo, mejorar el control y facilitar los procesos de auditoría y traspaso de funciones.

Además de lo anterior, el 14% de las respuestas indica que el sistema o software no es totalmente óptimo o conocido por todos. El manual debe estandarizar la interacción con ese software, asegurando que el proceso humano en cuanto al ingreso y verificación de datos sea consistente y mitigue cualquier debilidad percibida en la herramienta tecnológica.

CAPÍTULO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLAS DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L. Y LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES.

5.1. Manual de procedimientos para el área de planillas de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. y los informes de evaluación de los controles y procedimientos contables.

El objetivo general de este estudio fue diseñar un manual de procedimientos documentado y actualizado para el área de planilla de descuentos de la cooperativa de servicios integrales Gladys B. de Ducasa, R.L., ubicada en la ciudad de Las Tablas. En ese contexto se busca agilizar los procesos, que se ahorre tiempo y se facilite el registro de los descuentos directos.

Por lo tanto, es necesario que la empresa establezca medidas correctivas respecto a un manual de procedimientos documentado, mucho más efectivo, respecto a algunas fallas en cuanto al manejo que actualmente se le da al registro de los descuentos directos que se tramitan en el área de planillas. Durante el desarrollo de la investigación, se pudo evidenciar que la empresa ciertamente cuenta con un personal calificado; en cada uno de sus departamentos es necesario que se establezcan normas y políticas referentes al control interno dentro de la empresa, específicamente en lo relacionado con el manejo que actualmente se le da a la solicitud de descuentos directos por parte de los asociados y clientes, quienes constituyen en efecto el pilar fundamental de la organización en cuanto al proceso de tomar decisiones oportunas. Entre tales fallas se encuentran:

- Ausencia de un manual de procedimientos documentado para descuentos directos.
- Tiempo de registro de los descuentos directos.
- Recepción de los cheques de descuentos.
- Depósito en caja y el desglose de la planilla
- Tomando en consideración las posibles afectaciones a las que puede verse expuesta la empresa, se hace necesario que la empresa tome acciones a fin de lograr mejoras significativas en cuanto a las inconsistencias antes señaladas.

5.2. Propuesta Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Tras los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado en la investigación y los ítems o respuestas directamente involucrados con la propuesta: “Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa. R.L., en donde el porcentaje positivo de respuestas de los encuestados fue el siguiente:

- Para la interrogante sobre si conoce los objetivos de un manual de procedimientos, se observa que el 57% de los encuestados dijo que siempre; por su parte, el 29% dijo que casi siempre, por lo que un 86% conoce los objetivos de un manual de procedimientos.
- En relación a la interrogante, un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante; el 100% de los encuestados manifestó que siempre. Con este resultado se puede deducir que todos los encuestados considera que un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante.
- En cuanto a la interrogante los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa, el 71% de los encuestados respondió que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Los resultados obtenidos indican que la mayor parte de los encuestados consideran que los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa.
- Para la interrogante, es necesaria la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos; el 100% respondió que siempre. Al confrontar las respuestas obtenidas, se deduce que todos los encuestados consideran como necesario la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos, lo cual es un resultado altamente significativo.
- Para la interrogante, considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos; el 71% de los encuestados dijo que siempre, mientras que el 29% dijo que casi siempre. Con el resultado obtenido se concluye que la implementación de la propuesta de un manual de procedimientos será altamente significativa para la empresa bajo investigación.

  Tomando en cuenta como positivas las respuestas a las interrogantes siempre y casi siempre donde las mismas obtuvieron un porcentaje de respuestas de 100%, 71%, 57 y 29% respectivamente, se pudo comprobar que los encuestados ven de manera positiva y necesaria la propuesta. De igual forma, se pudo comprobar a lo largo del desarrollo de esta investigación que: Existen aspectos importantes que pueden afectar el manejo y control de los descuentos directos de los asociados, referentes al tiempo de aprobación de los mismos, como también el lapso de tiempo que hay entre la recepción de los cheques de descuentos, su depósito en caja y el desglose de la planilla.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLA DE DESCUENTOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L.



Fuente: https://asconsultores.com.mx/wp-content/uploads/2015/11/La-importancia-de-la-contabilidad-en-un-negocio.jpg

Elaborado por:
Aracelyz Yamileth Melgar

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ
2025

5.2.1. ÍNDICE GENERAL DEL MANUAL

1. Introducción..... 78
2. Objetivos..... 78
3. Descripción..... 79
3.1. Solicitud..... 79
3.2. Llenado del formulario..... 79
3.3. Formulario de Descuento y Contrato de ahorro..... 80
3.4. Envío de la documentación al oficial de descuento..... 81
3.5. Envío a la empresa o institución..... 81
3.6. Tiempo de aprobación..... 81
3.7. Envío del descuento a la cooperativa..... 81
3.8. Control interno de los cheques..... 81
3.9. Depósito de los cheques..... 81
3.10. Comprobante de depósito..... 81
4. Flujograma para la solicitud de descuento directo..... 82
5. Pasos para el registro de los descuentos directos..... 83

1. INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos constituye una de las partes medulares para que las empresas puedan lograr una óptima administración, referente al manejo de sus recursos y actividades. En ese contexto un manual de procedimientos resulta ser para una empresa el eje central alrededor del cual operativamente se desarrollan todas sus actividades y capacita al personal de la misma.

Esta propuesta está enfocada en diseñar un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa R.L., Las Tablas año 2025, de manera que la empresa en mención pueda contar con procedimientos debidamente comentados y actualizados, respecto al manejo eficiente de los descuentos directos de los asociados que forman parte de la reconocida cooperativa.

Con la puesta en práctica de la citada propuesta se busca establecer un manejo documentado para el área de planilla, como también agilizar algunas actividades que requieren mayor rapidez. De igual manera, se busca que los colaboradores del área de planilla cuenten con un documento de referencia a nivel contable, con lo cual el manejo de descuentos directos será mucho más eficiente y oportuno en cuanto a la administración del tiempo desde su solicitud hasta su aprobación.

2. OBJETIVOS

Como parte fundamental de esta propuesta, la misma está enfocada a lograr mejoras significativas en el manejo contable y administrativo de los descuentos directos; para ello se destacan los siguientes objetivos:

- Diseñar un manual de procedimientos para el área de planilla de descuentos para la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa R.L., Las Tablas año 2025.
- Generar acciones de mejoras a nivel operativo y contable en cuanto al manejo de descuentos directos.
- Documentar en forma clara el proceso que se debe seguir para el manejo de descuentos directos en la empresa.
- Reducir significativamente los tiempos de espera por parte de los asociados y clientes en cuanto a la aprobación, desglose y registro de la solicitud de descuento-

3. DESCRIPCIÓN

Hay diversas razones por las que un asociado o un cliente externo puede realizar una solicitud de descuento; puede ser para pago de préstamo, pago de aportaciones o para establecer el cumplimiento de una cuota de ahorro.

De acuerdo al caso, el interesado se reporta en la recepción para ser atendido, ya sea por un analista de crédito o de la sección de atención al cliente.

3.1. Solicitud: Para realizar una solicitud de descuento, el asociado o cliente debe presentar algunos documentos básicos, con los cuales se verifican los datos personales, información de su lugar de trabajo, salario y deducciones aplicadas, estos documentos son:

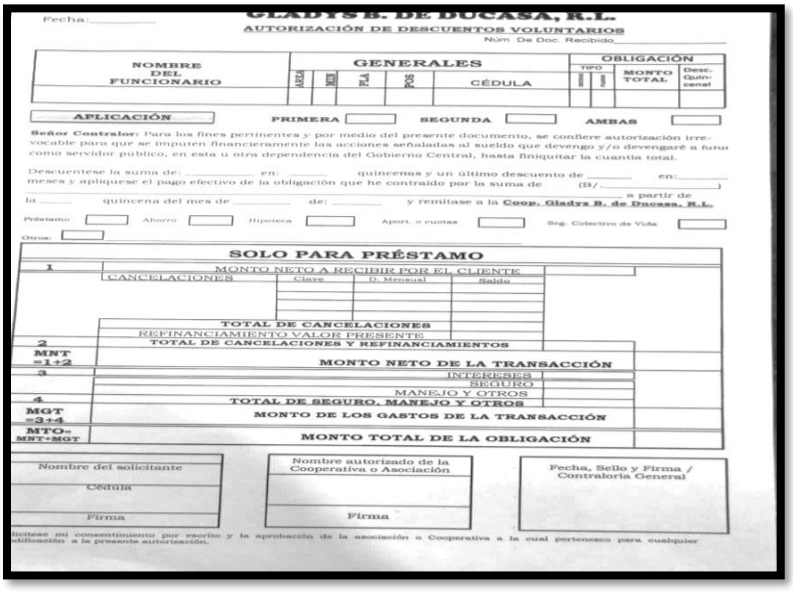
- Copia de cédula.
- Ficha, talonario o comprobante de pago.
- Carta de trabajo.

El atendedor o analista de crédito es el responsable de verificar los documentos personales y hacer el cálculo de la capacidad de descuento, basándose en la información que contiene el talonario o carta de trabajo, donde se describe si ya el asociado o cliente mantiene otros descuentos; entonces el cálculo se hace en base al salario libre de deducciones.

El autorizador final del crédito es la Junta de Directores y el Gerente General de la Empresa.

3.2. Llenado del formulario: Luego llena el formulario de descuento dependiendo de la institución donde labora. Si es descuento para ahorro, además del formulario de descuento, se le hace un contrato de ahorro.

Figura 6. Formulario de descuento



GLADYS B. DE DUCASA, R.L.

AUTORIZACIÓN DE DESCUENTOS VOLUNTARIOS

Fecha:_____ Núm. De Doc. Recibido_____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	GENERALES					OBLIGACIÓN			
	AGEN	MES	PLA	POS	CÉDULA	TIPO		MONTO TOTAL	Desc. Quincenal

APLICACIÓN PRIMERA ☐ SEGUNDA ☐ AMBAS ☐

Señor Contralor: Para los fines pertinentes y por medio del presente documento, se confiere autorización irrevocable para que se imputen financieramente las acciones señaladas al sueldo que devengo y/o devengaré a futuro como servidor público, en esta u otra dependencia del Gobierno Central, hasta finiquitar la cuantía total.

Descuentese la suma de: _____ en: _____ quincenas y un último descuento de _____ en:_____ meses y apliquese el pago efectivo de la obligación que he contraído por la suma de (B/._____) _____ a partir de la _____ quincena del mes de _____ de: _____ y remítase a la **Coop. Gladys B. de Ducasa, R.L.**

Préstamo ☐ Ahorro ☐ Hipoteca ☐ Aport. o cuotas ☐ Seg. Colectivo de Vida ☐

Otros: ☐

SOLO PARA PRÉSTAMO

1	MONTO NETO A RECIBIR POR EL CLIENTE			
	CANCELACIONES	Clave	D. Mensual	Saldo
	TOTAL DE CANCELACIONES			
	REFINANCIAMIENTO VALOR PRESENTE			
2	TOTAL DE CANCELACIONES Y REFINANCIAMIENTOS			
MNT =1+2	MONTO NETO DE LA TRANSACCIÓN			
3	INTERESES			
	SEGURO			
	MANEJO Y OTROS			
4	TOTAL DE SEGURO, MANEJO Y OTROS			
MGT =3+4	MONTO DE LOS GASTOS DE LA TRANSACCIÓN			
MTO= MNT+MGT	MONTO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN			

Nombre del solicitante
Cédula
Firma

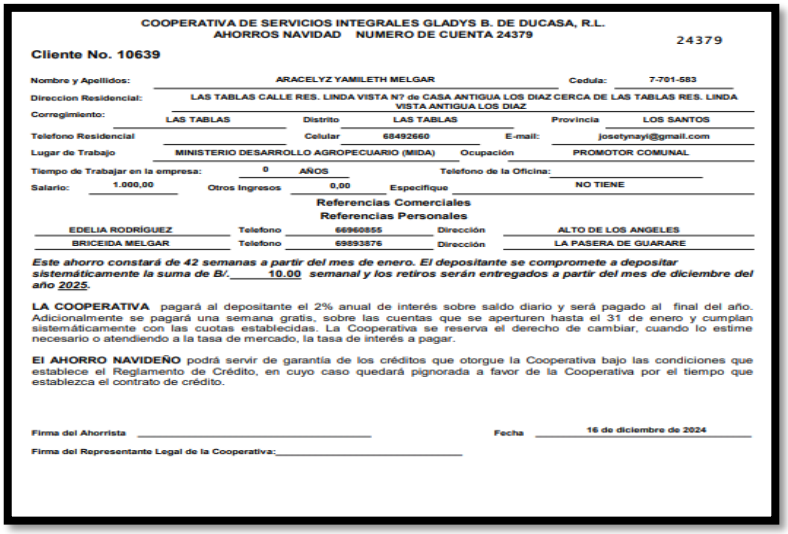
Nombre autorizado de la Cooperativa o Asociación
Firma

Fecha, Sello y Firma / Contraloría General

licítese mi consentimiento por escrito y la aprobación de la asociación o Cooperativa a la cual pertenezco para cualquier ulificación a la presente autorización.

Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B de Ducasa, R.L.

Figura 7. Contrato de Ahorro



COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R.L.
AHORROS NAVIDAD NUMERO DE CUENTA 24379

24379

Cliente No. 10639

Nombre y Apellidos: ARACELYZ YAMILETH MELGAR Cedula: 7-701-583

Direccion Residencial: LAS TABLAS CALLE RES. LINDA VISTA N? de CASA ANTIGUA LOS DIAZ CERCA DE LAS TABLAS RES. LINDA VISTA ANTIGUA LOS DIAZ

Corregimiento: LAS TABLAS Distrito LAS TABLAS Provincia LOS SANTOS

Telefono Residencial Celular 68492660 E-mail: josetynayi@gmail.com

Lugar de Trabajo MINISTERIO DESARROLLO AGROPECUARIO (MIDA) Ocupación PROMOTOR COMUNAL

Tiempo de Trabajar en la empresa: 0 AÑOS Telefono de la Oficina:

Salario: 1.000,00 Otros Ingresos 0,00 Especifique NO TIENE

Referencias Comerciales

Referencias Personales

EDELIA RODRÍGUEZ	Telefono	66960855	Dirección	ALTO DE LOS ANGELES
BRICEIDA MELGAR	Telefono	69893876	Dirección	LA PASERA DE GUARARE

Este ahorro constará de 42 semanas a partir del mes de enero. El depositante se compromete a depositar sistemáticamente la suma de B/. 10.00 semanal y los retiros serán entregados a partir del mes de diciembre del año 2025.

LA COOPERATIVA pagará al depositante el 2% anual de interés sobre saldo diario y será pagado al final del año. Adicionalmente se pagará una semana gratis, sobre las cuentas que se aperturen hasta el 31 de enero y cumplan sistemáticamente con las cuotas establecidas. La Cooperativa se reserva el derecho de cambiar, cuando lo estime necesario o atendiendo a la tasa de mercado, la tasa de interés a pagar.

El AHORRO NAVIDEÑO podrá servir de garantía de los créditos que otorgue la Cooperativa bajo las condiciones que establece el Reglamento de Crédito, en cuyo caso quedará pignorada a favor de la Cooperativa por el tiempo que establezca el contrato de crédito.

Firma del Ahorrista _____ Fecha 16 de diciembre de 2024

Firma del Representante Legal de la Cooperativa:_____

Fuente: Cooperativa De Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

3.4. Envío de la documentación al oficial de descuento: Después de llenada la documentación para la solicitud de descuento, se le hace llegar al oficial de descuento; el oficial de descuento, rectifica la capacidad de descuento del cliente y verifica que lleve los datos correctos, como nombre, apellido, número de cédula y que esté debidamente firmado.

3.5. Envío a la empresa o institución: El oficial de descuentos lo envía a la empresa o institución donde labora el asociado o cliente.

3.6. Tiempo de aprobación: Dependiendo de la fecha en que se envía el descuento puede demorar entre dos a tres quincenas para la aprobación o rechazo del mismo.

3.7. **Envío del descuento a la cooperativa:** posteriormente, la empresa donde labora el cliente hace llegar el descuento aprobado o rechazado a la cooperativa.

3.8. Control interno de los cheques: Si es mediante cheque, el mismo es recibido por la secretaria de gerencia; se hace un control interno de los cheques que llegan.

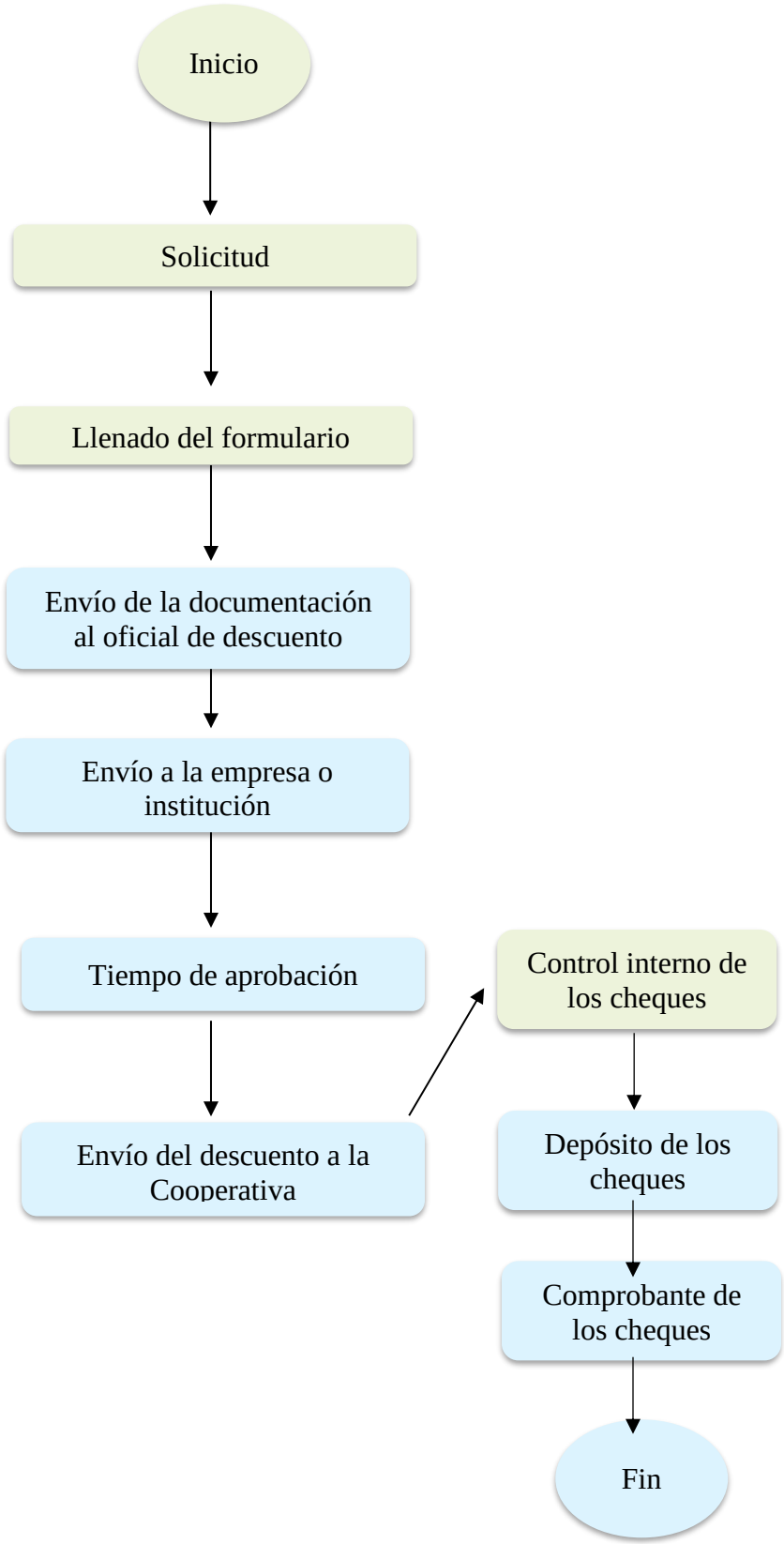
3.9. Depósito de los cheques: posteriormente, los mismos son llevados a la sección de cajas para su depósito correspondiente.

3.10. Comprobante de depósito: los comprobantes de depósito de cheque con el detalle son entregados al oficial de planillas para su correspondiente desglose y registro.

De manera aclaratoria, queremos enfatizar que la persona que recibe los cheques de descuentos, los mantiene en custodia y hace el debido depósito en caja, no es la misma que ejecuta los registros de dichos descuentos. Son personas diferentes con diferentes funciones.

Los descuentos directos llegan a la empresa por diferentes vías: Cheque, ACH, Transferencias y Yappy, a través de diferentes Bancos, como Banco General, Banco Nacional, Caja de Ahorros, Banco Bac, Global Bank, entre otras.

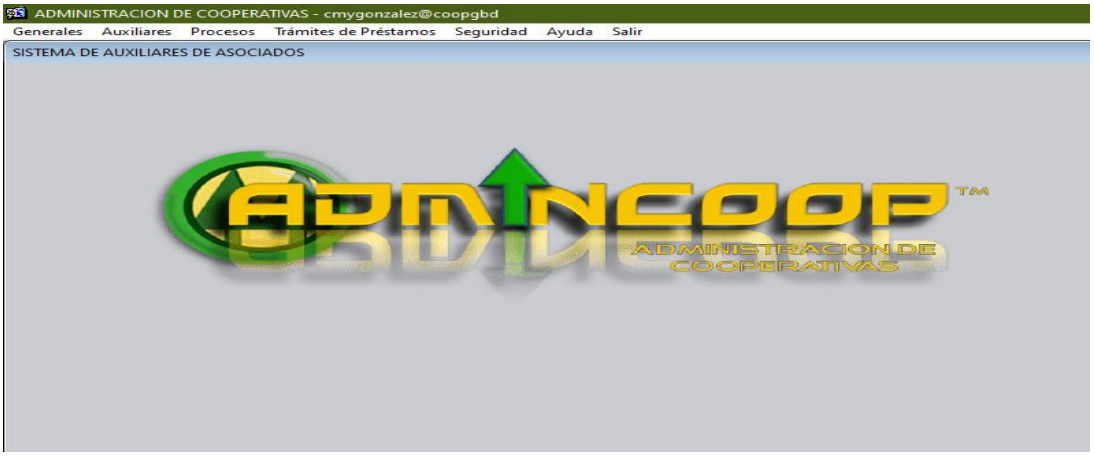
5.2.2. FLUJOGRAMA PARA LA SOLICITUD DE DESCUENTO DIRECTO



5.2.3. Pasos para el registro de la Planilla de descuentos directos Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R. L.

Damos inicio al proceso de desglose o registro de planillas de Descuentos Directos accediendo al sistema o software ADMINCOOP; esto se hace mediante un usuario y contraseña generados en la sección de cómputo como protección del sistema y la información de los asociados. Si no se tiene un usuario, no estamos autorizados para utilizarlo; luego entramos a la pestaña de procesos, como lo muestra la figura 8.

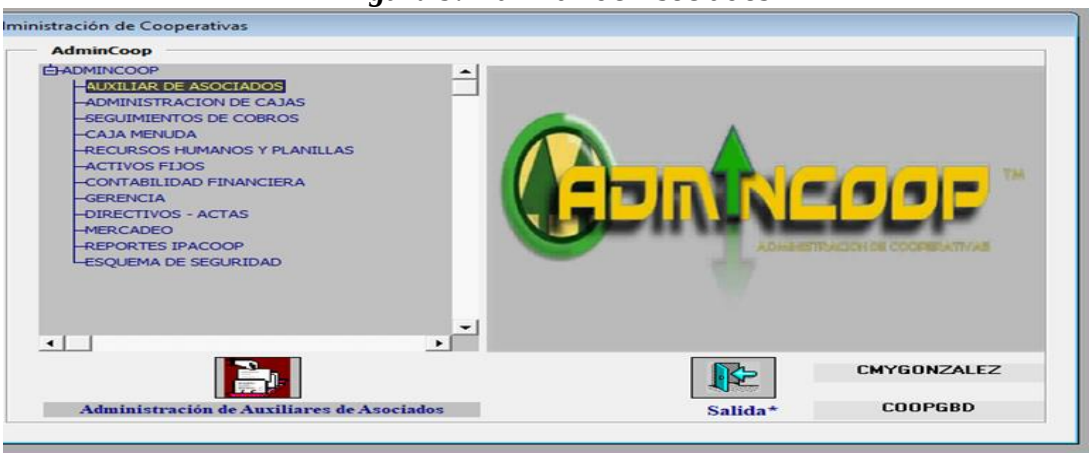
Figura 8. ***Entrar a la pestaña de procesos.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Luego entramos a la pestaña Auxiliar de Asociados y le damos doble clic como lo muestra la

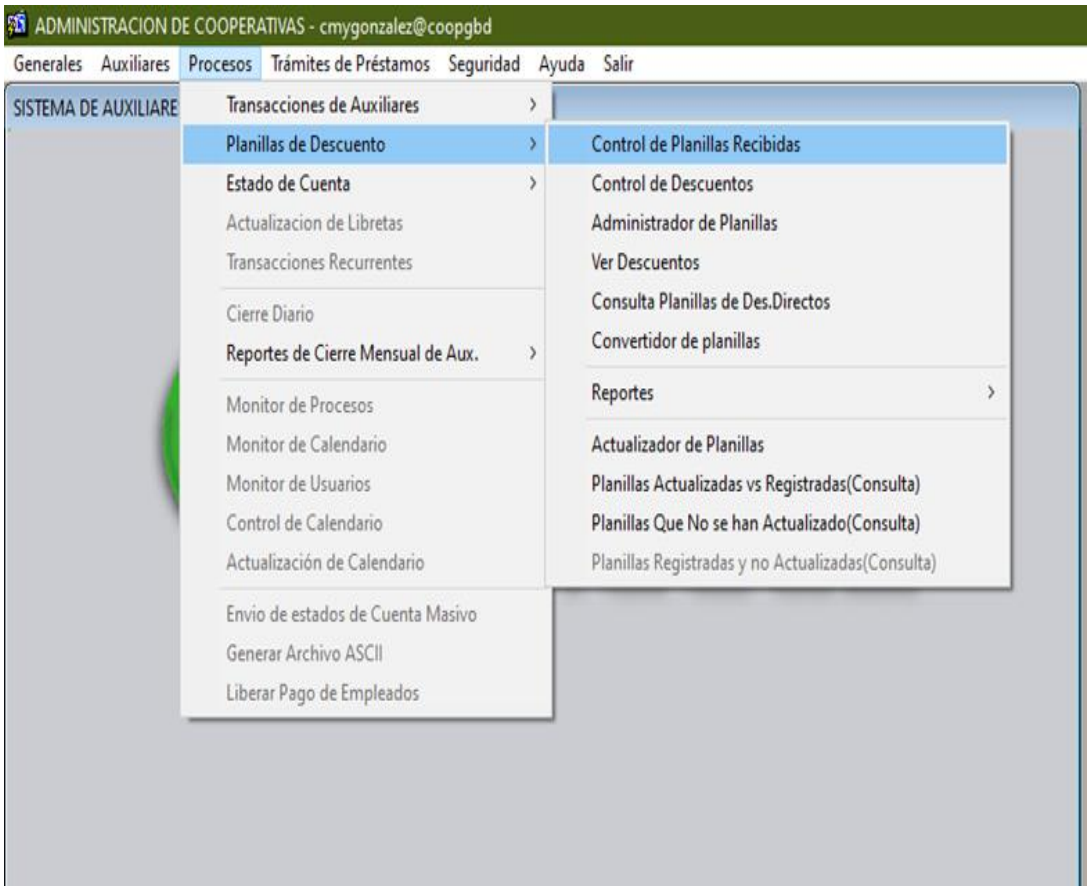
Figura 9. **Auxiliar de Asociados**



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.

Dentro de la pestaña de auxiliar de asociados, encontramos nuevamente la pestaña de procesos; damos clic y se nos despliegan las pestañas planillas de descuento-control de planillas recibidas, como lo muestra la figura 10.

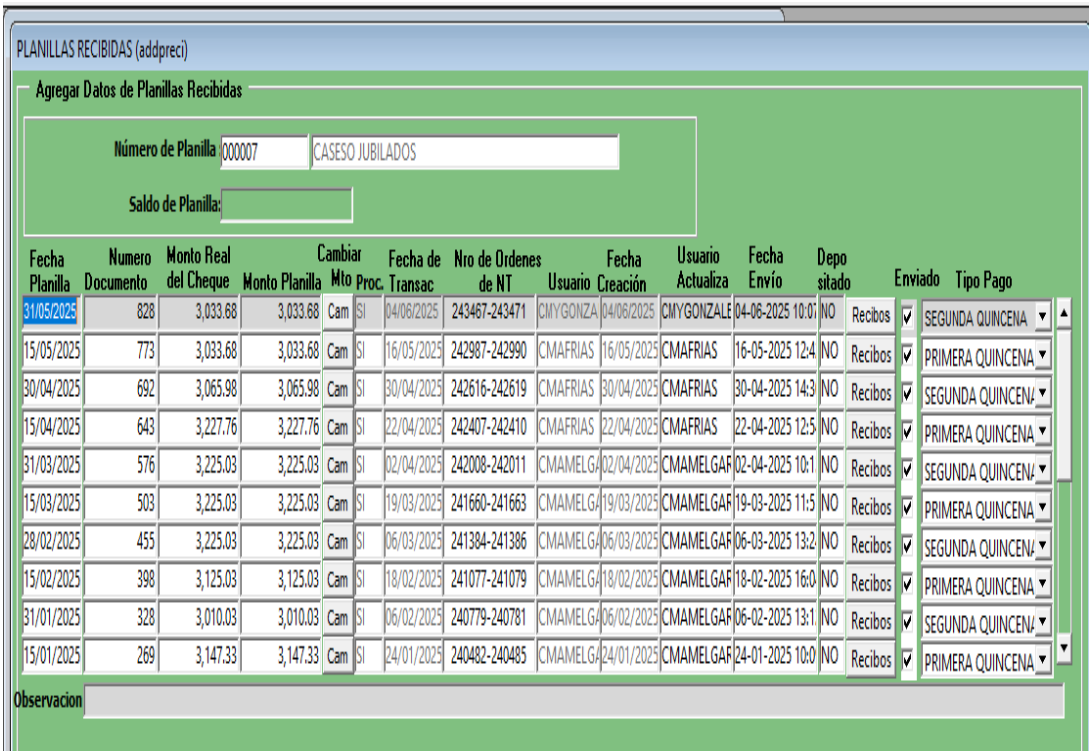
Figura 10. *Control de planillas recibidas.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Posteriormente se nos despliega la siguiente pantalla que muestra la figura 11 nos pide poner el número de planilla en este caso colocamos la 000007 CSS Jubilados, agregamos la fecha de la quincena que vamos a registrar, número de documento que es el número del slip de depósito en caja del cheque de descuento, monto real del cheque es la cantidad del cheque o los cheques correspondiente a la quincena, monto de la planilla es el mismo monto del cheque, fecha de transacción es la fecha del día del registro de la planilla, número de orden de NT Numero de Transferencia Usuario del que está haciendo el registro, fecha de envió la fecha del día que se está registrando la planilla, usuario actualizado el usuario del que registra, le agregamos el ganchito en recibidos, tipo de pago en este caso II quincena y guardamos. Desde el monto de la planilla hasta el tipo de pago, la información es generada automáticamente por el sistema.

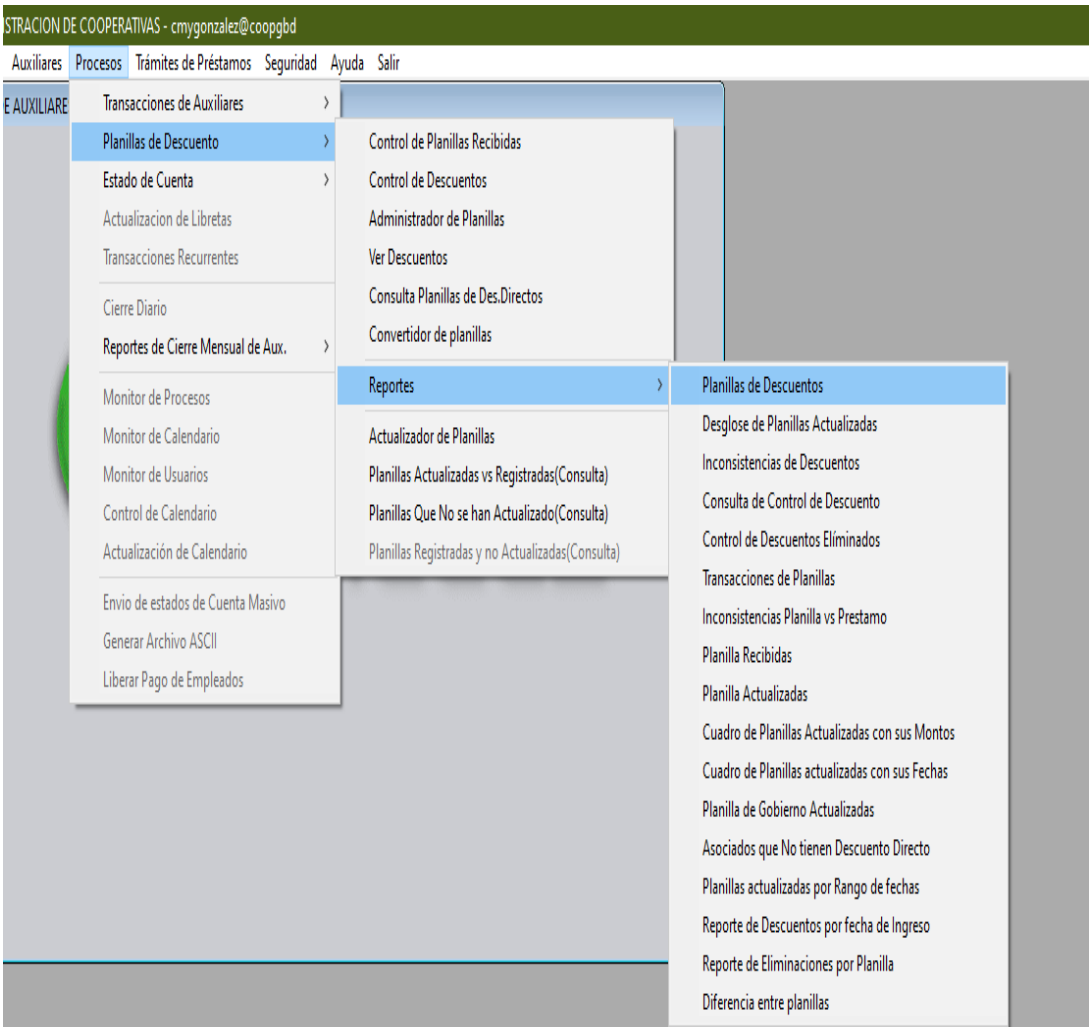
Figura 11. ***Número de planillas***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Al terminar el proceso que muestra la figura 1, salimos del módulo de planillas recibidas, nos vamos nuevamente a procesos, planillas de descuentos, reportes, planillas de descuentos, le damos clic como lo muestra la figura 12.

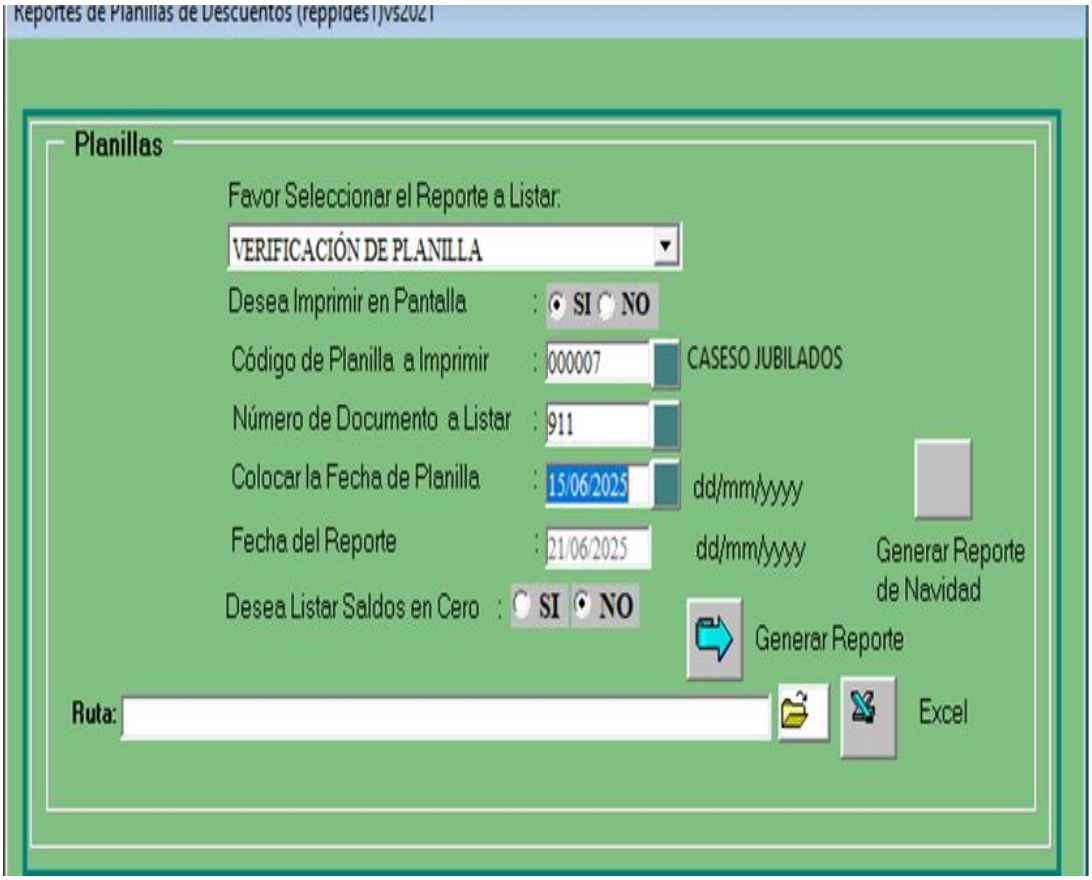
Figura 12. ***Planilla de descuento.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando entramos a planillas de descuentos, se nos despliega el módulo de planillas. Entramos a la pestañita verificación de la planilla, ¿desea imprimir planilla? Si, código de planilla a imprimir: el número de la planilla a registrar, en este caso 000007 CSS Jubilados, número de documento a listar: el del slip de depósito del cheque, colocar la fecha de la planilla, la de la quincena que se registra, fecha del reporte: es automático del sistema; le damos en la flechita de generar reporte, como lo muestra la figura 13.

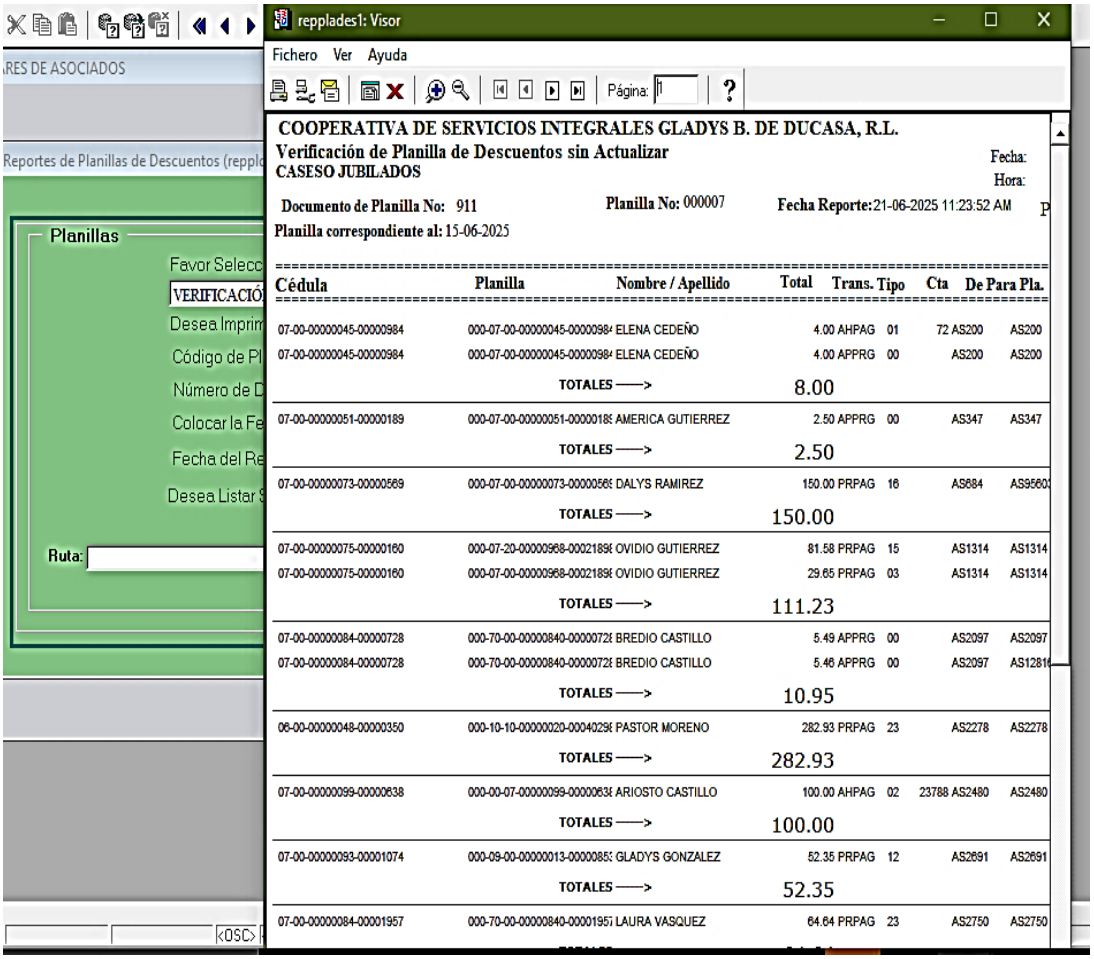
Figura 13. ***Verificación de la planilla.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando generamos el reporte, se nos despliega una página donde está toda la información de los asociados a quienes se les hace descuento; en este caso, la planilla 000007 de CSS Jubilados. Se imprime o se guarda el reporte generado, como lo muestra la figura 14.

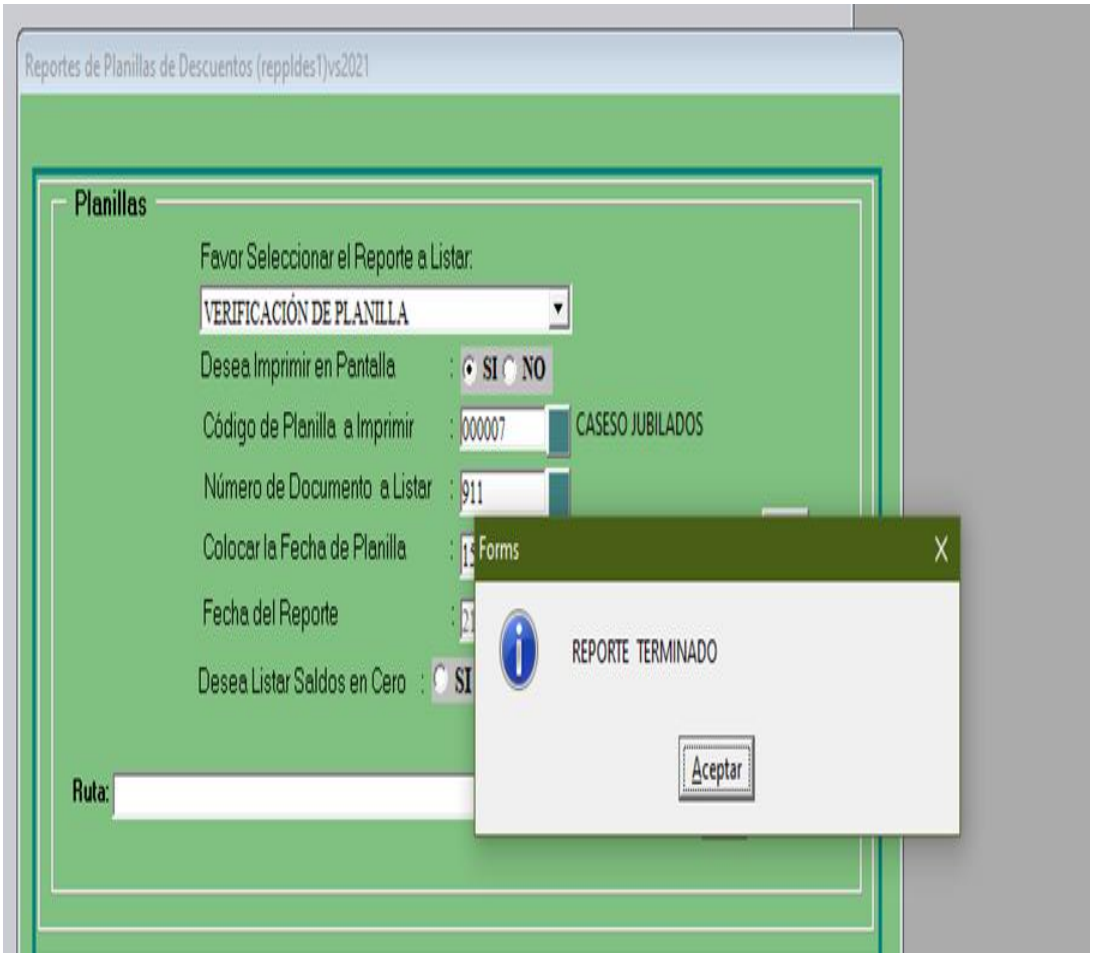
14. *Generar el reporte.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando se imprime o se guarda el reporte, nos sale el siguiente recuadro, como lo muestra la figura 15, que nos indica reporte terminado y le damos aceptar y salimos del reporte de la planilla de descuentos.

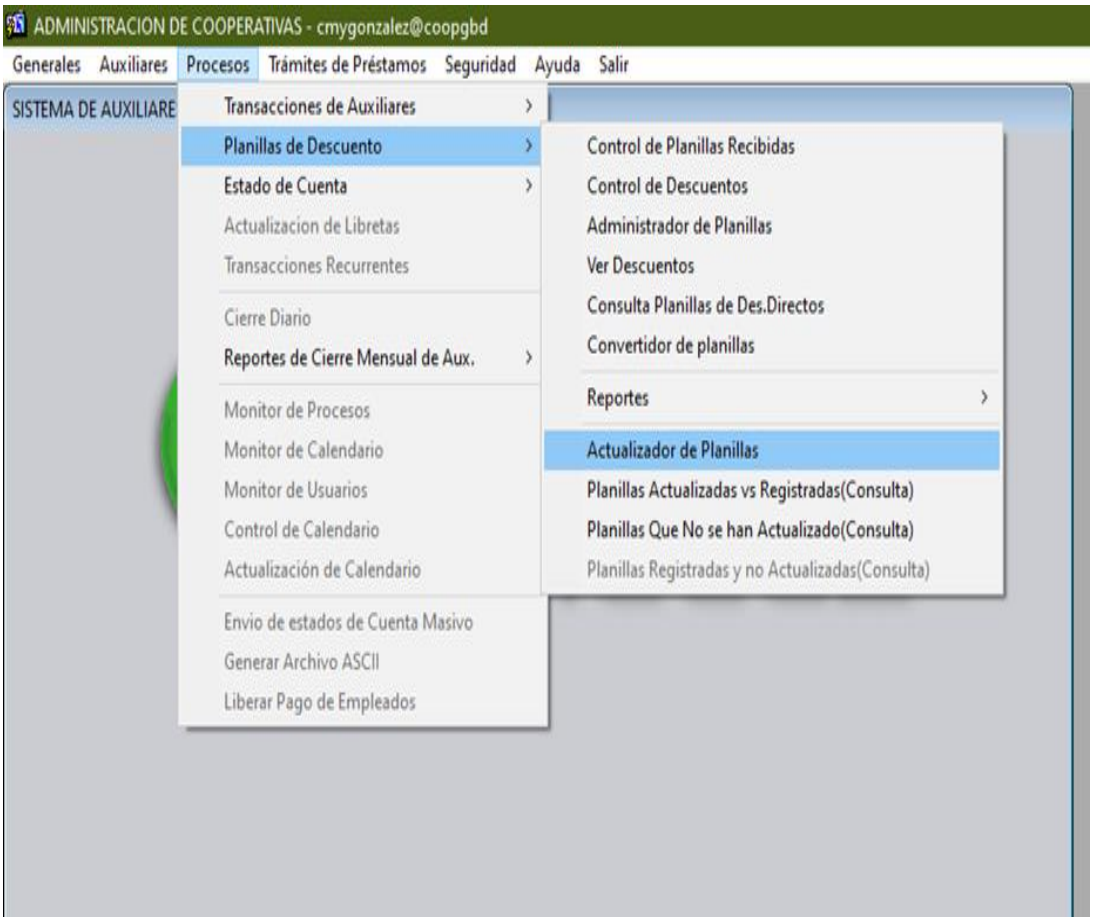
15. *Salir de la pantalla.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando salimos de la pantalla de reporte, entramos nuevamente a la pestaña de procesos, planillas de descuentos, actualizador de planillas; le damos clic, como lo muestra la figura 16.

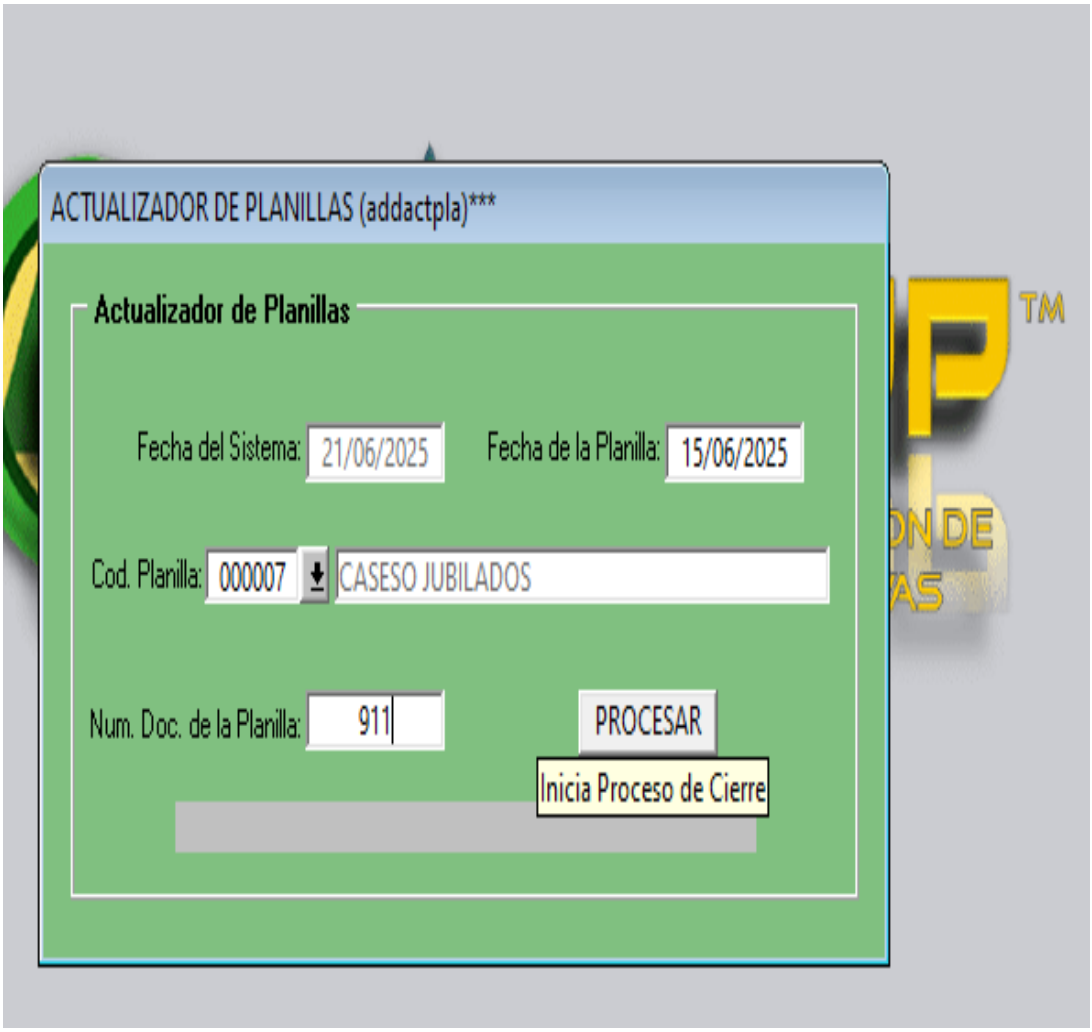
Figura 16. ***Actualización de la planilla.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Al entrar al actualizador de planillas; nos muestra la siguiente pantalla, como en la figura 17. La fecha del sistema es automática; es la fecha del día en que se registra la planilla. Ponemos la fecha de la planilla que estamos registrando, que es la fecha valor, que en este caso sería al 15/06/2025. El código es el de la planilla que se registró, el número de planilla es el del slip de depósito en caja y luego le damos en el recuadro que dice procesar.

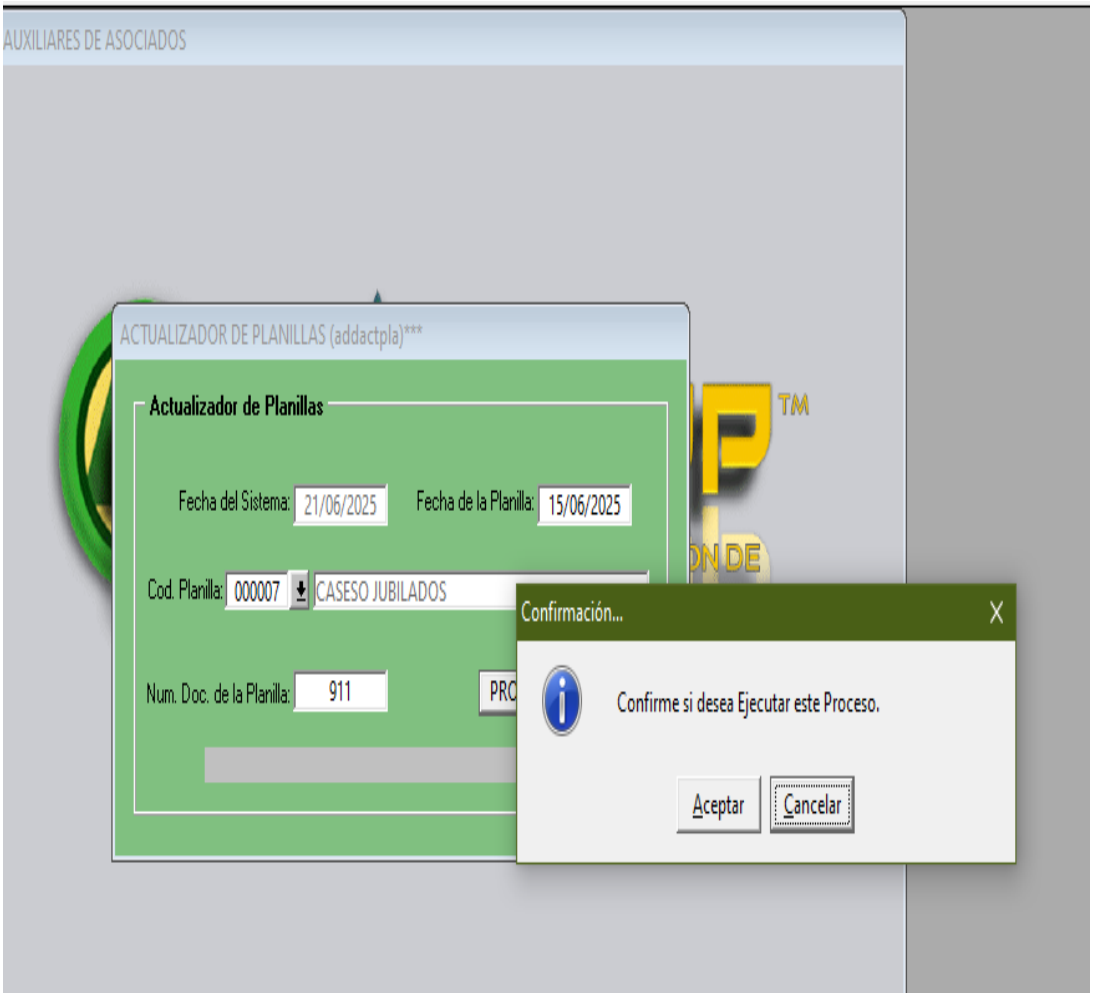
Figura 17. ***Fecha de sistema***.



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando le damos a procesar, nos sale una pantalla con un recuadro que dice “Confirme si desea ejecutar el proceso” y le damos clic en aceptar, como lo muestra la figura 18.

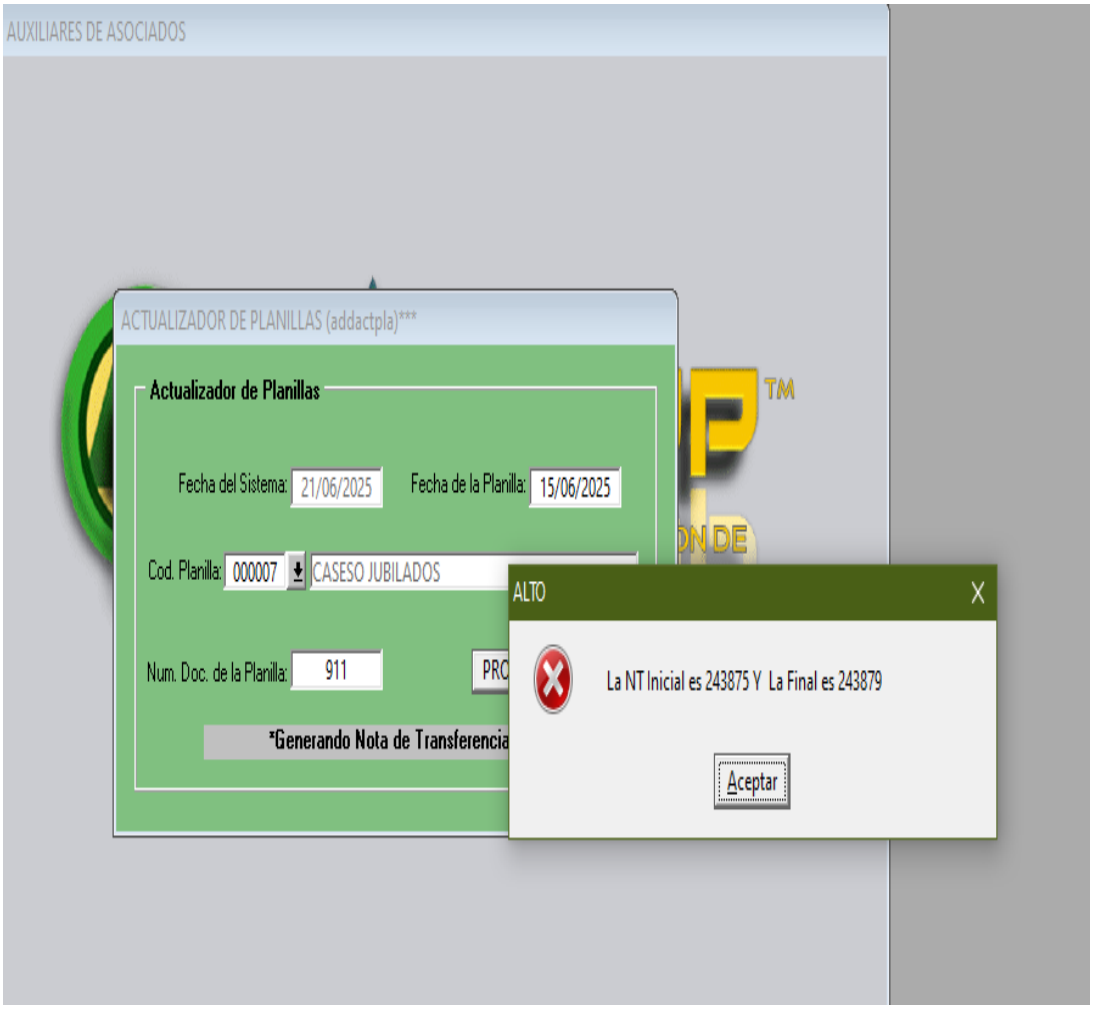
Figura 18. *Confirmación de ejecución del proceso en el sistema.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

En este paso el sistema nos genera la NT o número de transferencia, le damos aceptar y con este paso que muestra la figura 19, terminamos con el módulo de procesos.

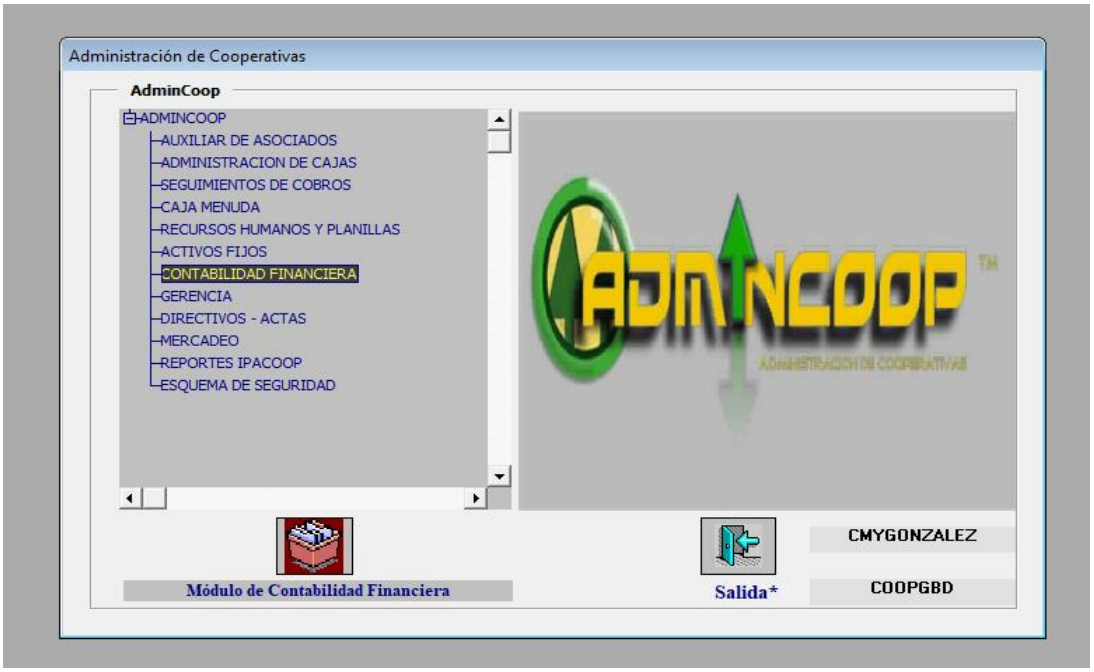
Figura 19. *Generación de número NT.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Cuando salimos del módulo de Procesos, entramos al módulo de Contabilidad Financiera; le damos doble clic, como lo muestra la figura 20.

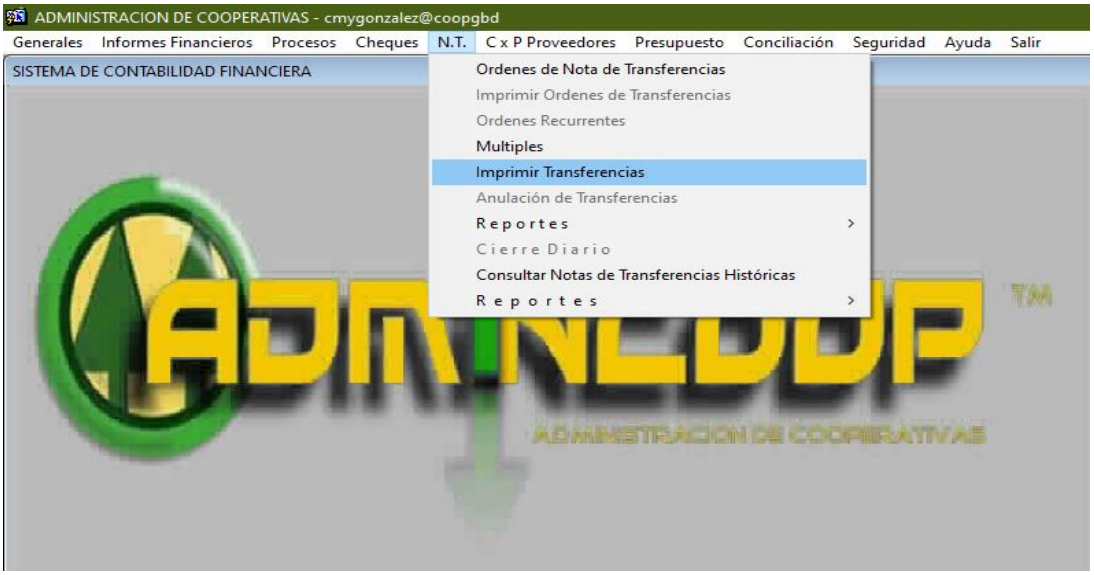
Figura 20. *Contabilidad financiera*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Al entrar al módulo de contabilidad financiera, nos vamos a la pestaña de NT, Imprimir Transferencia, como lo muestra la figura 21.

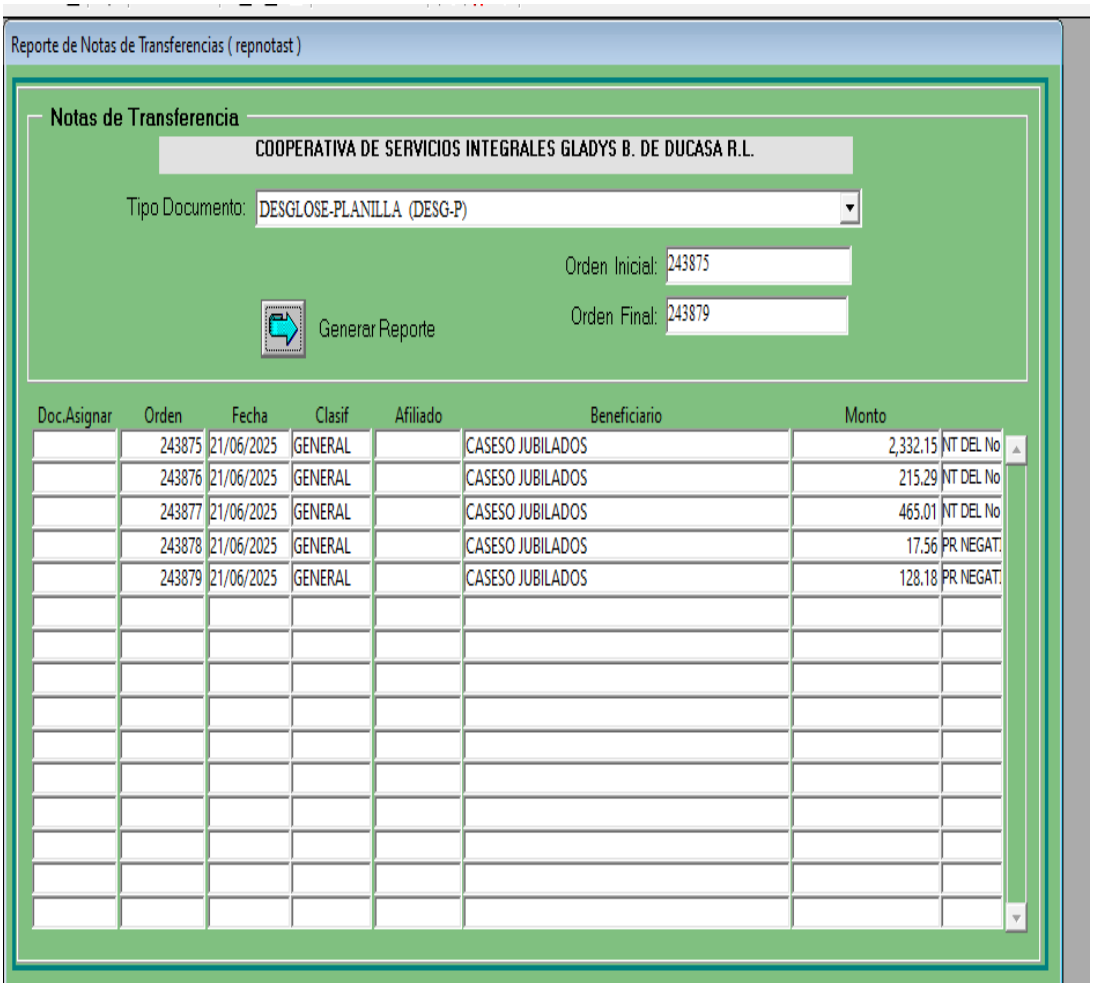
Figura 21. ***Imprimir transferencia.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Al entrar a la pestaña de transferencia, le damos clic y se nos despliega la siguiente pantalla, como lo muestra la figura 22. En tipo de documento, escogemos desglose de planillas; en orden inicial, le damos doble clic en el primer número de la transferencia; en este caso 24385, y de igual forma le damos doble clic en la última transferencia, en este caso 243879, que sería la orden final, y le damos en generar reporte.

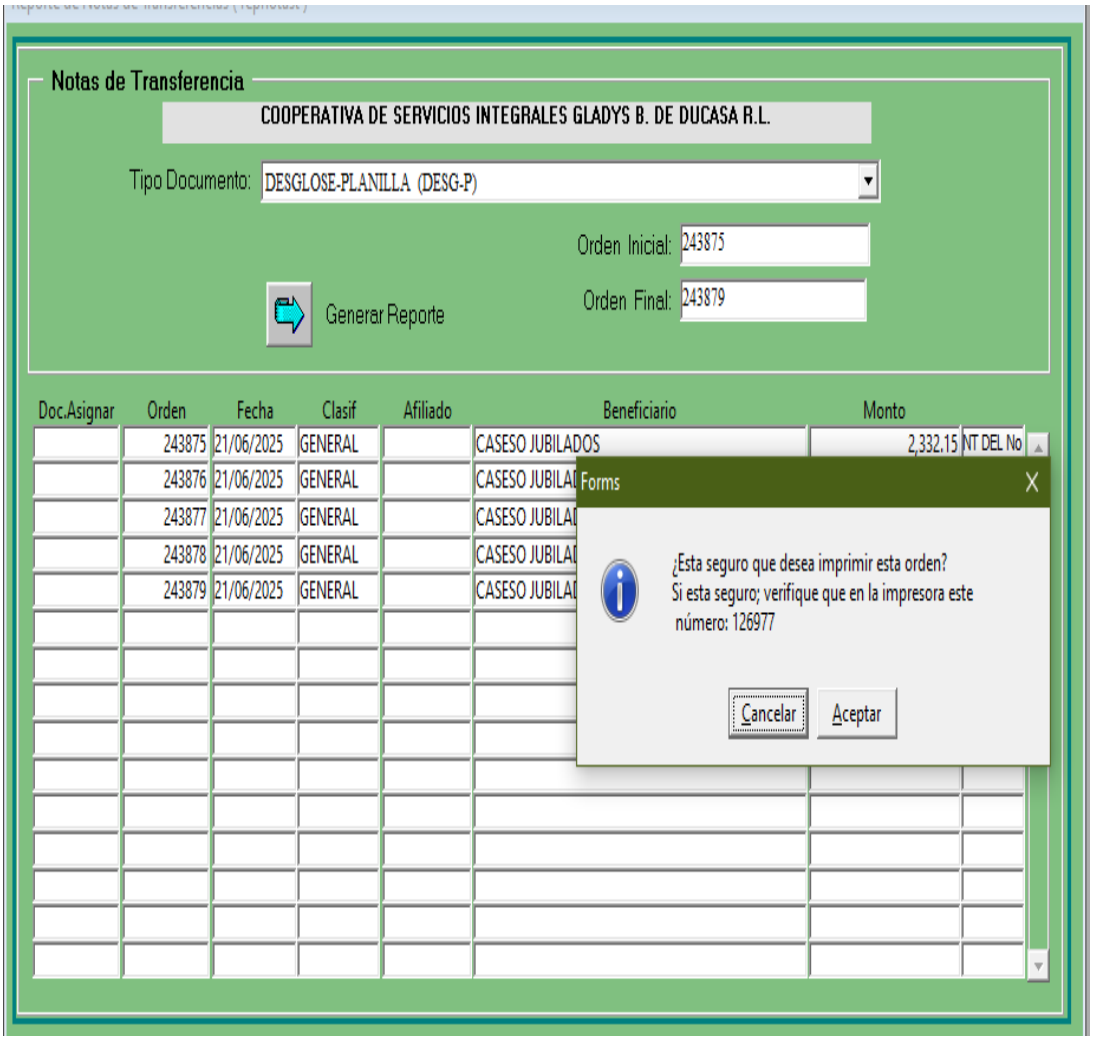
Figura 22. ***Desglose de planilla.***



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L.

Al hacer todos los pasos descritos en la figura anterior, nos sale la siguiente pantalla con el siguiente recuadro, como lo muestra la figura 23, que nos dice si estamos seguros de que deseamos imprimir esta orden y le damos aceptar.

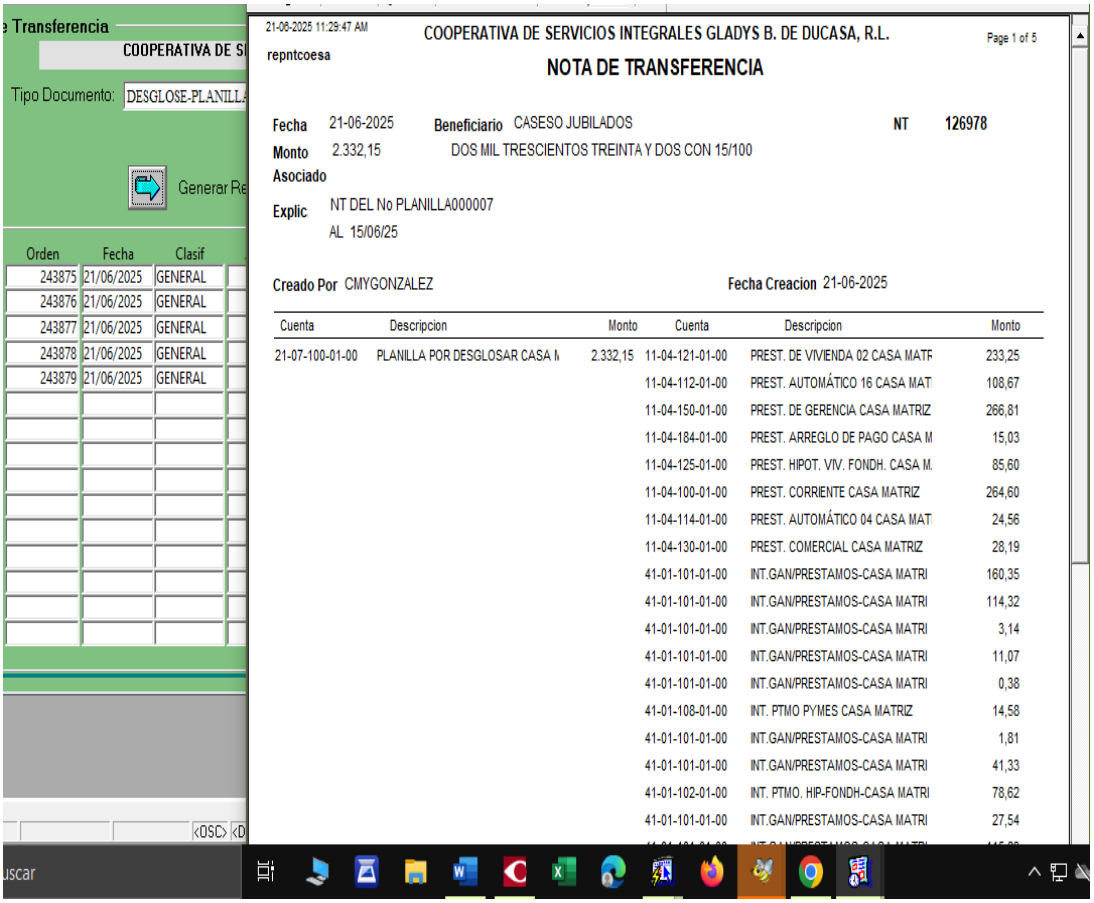
Figura 23. *Se genera el reporte.*



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Por último, se nos despliega la siguiente pantalla, como lo muestra la figura 24, donde generamos las NT Transferencias y las mandamos a imprimir. En la transferencia se muestra el monto de dinero de la planilla registrada o desglosada y con esto terminamos el proceso completo de registro o desglose de la planilla de descuentos directos de la cooperativa Gladys B de Ducasa, R.L., en este caso específicamente a la planilla de la CSS Jubilados. Cabe destacar que la cooperativa en investigación maneja un alto volumen de descuentos directos, tanto de empresas públicas como privadas.

24. **Genera la transferencia.**



Fuente: Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.

Resumen del manual de procedimientos para el área de planillas de descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B de Ducasa, R.L.

Dentro del proceso realizado en el sistema o software de la cooperativa Gladys B de Ducasa, R.L. llamado AMINCOOP, el cual lleva una serie de pasos para su respectivo desglose y como lo muestran Las figuras del sistema que se muestran en este manual desde el módulo de auxiliar de asociado, procesos, auxiliar de asociados, numero o código de la planilla a registrar, panillas de descuentos, verificación de la planilla, generación del reporte, salir del reporte terminado, actualización de la planilla, fecha del sistema, Confirmación de ejecución del proceso en el sistema, generación del número de la NT o transferencia, hasta imprimir las transferencias en contabilidad financiera es lo que muestra este documento, evidenciando que los procesos se están realizando acorde a los lineamientos de la cooperativa y el software de la empresa, adicional esto nos ayuda a agilizar los procesos, mejorar las deficiencias encontradas y actualizar datos necesarios, lo que ayuda en la realización del trabajo y para que el mismo pueda ser llevado a cabo por cualquier persona asignada y que no sea el titular del puesto, ya que cuenta con la información necesaria para el desglose y registro de la planilla.

CONCLUSIONES

Tras la preparación de la propuesta: "Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L". Se ha considerado presentar las siguientes conclusiones:

- Un manual de procedimientos para el área de planillas específicamente para descuentos directos de la Cooperativa De Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L., constituye por todos sus valiosos aportes a nivel operativos, contable y profesional un documento clave para que esta empresa pueda contar con un proceso documentado y actualizado respecto al manejo y administración de los descuentos directos, la implementación del manual es la herramienta esencial para mitigar el riesgo inherente de la dependencia del conocimiento empírico (experiencia del personal) y garantizar la trazabilidad de las transacciones para futuras auditorías.
- Los resultados obtenidos por parte de los encuestados demuestran de manera significativa la importancia que tiene un manual de procedimientos para el área de planilla y, aunque los colaboradores perciben la alta eficiencia actual, la aceptación unánime del manual demuestra que reconocen la debilidad de control asociada a la falta de documentación formal, validando la necesidad de estandarización para la sostenibilidad del proceso.
- El uso de herramientas y software a nivel de la empresa debe ser valorado como una forma de estar actualizado con las nuevas tecnologías, puesto que esto facilitará la realización de procesos y actividades en tiempo oportunos dentro de la eficacia y eficiencia operativa. La estandarización del uso del software garantiza que los controles programados sean efectivos y que el registro contable de las transacciones sea uniforme.
- Un manual de procedimientos permite a una empresa u organización mantener controladas todas las actividades y asegurar la rentabilidad financiera de la empresa.
- Un alto porcentaje de los encuestados ve de manera positiva el desarrollo del manual propuesto y coincide en que Un manual de procedimientos para el área de planillas, enfocado en los descuentos directos, no solo agiliza los procesos de las operaciones y transacciones, sino que también reduce riesgos de errores, facilita la capacitación continua del personal, fomenta la transparencia en el manejo de beneficios y refuerza la confianza de los asociados en la gestión de descuentos dentro de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Posteriormente a las conclusiones de la propuesta: "Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L." se ha considerado presentar las siguientes recomendaciones:

- Valorar la importancia que tiene un manual de procedimientos para el área de planillas específicamente para descuentos directos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas y de igual forma recomendamos o sugerimos a la Junta Directiva y a la Gerencia la aprobación formal del manual, integrándolo como un documento oficial del Sistema de Control Interno.
- Reconocer los resultados obtenidos de las personas encuestadas en cuanto a la significancia operativa de un manual de procedimientos para el área de planillas, específicamente para descuentos directos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas.
- Se recomienda que el área de Contabilidad, en conjunto con el área de informática, realice una revisión anual de los módulos de ADMINCOOP referidos a planillas, con base en los procedimientos documentados, asegurando que el control programado se mantenga vigente y así darle el valor al uso de herramientas y software a nivel de la empresa, en cuanto a los aportes que ofrecen las mismas como alternativa tecnológica.
- Considerar la importancia del control interno alternativa viable y eficaz para asegurar la rentabilidad financiera de la empresa y formalizar un proceso de revisión y actualización periódica del Manual cada 1 o 2 años, asignando la responsabilidad de su fiscalización a la Unidad de Auditoría Interna o al comité de vigilancia, para asegurar su cumplimiento continuo y efectividad.
- Implementar programas de capacitación para todo el personal involucrado con el manejo directo de los descuentos y los módulos por nivel de acceso y rol. De igual forma, diseñar estrategias de gestión del cambio para facilitar la adopción del manual de procedimientos para el área de descuentos directos de la cooperativa de servicios integrales Gladys B de Ducasa, R.L., incluyendo comunicación clara, diseñada para una debida retroalimentación y formación de los usuarios, que la capacitación incluya módulos específicos sobre los puntos de control clave y la segregación de funciones detallados en el manual.

GLOSARIO

- Asociado: persona que forma parte de una asociación o compañía.
- Auditoría Interna: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.
- Contabilidad: Es la ciencia que se ocupa fundamentalmente del análisis y la medición de los patrimonios de individuos o de empresas.
- Control Interno: Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas aplicables.
- Cooperativa: Es una organización que agrupa a varias personas con la finalidad de realizar una actividad empresarial. Su funcionamiento se basa, fundamentalmente, en la cooperación de todos sus socios, de ahí el nombre "cooperativa".
- Descuento directo: El descuento es una operación que se lleva a cabo en instituciones bancarias en las que estas adquieren pagarés o letras de cambio, de cuyo valor nominal se descuenta el equivalente a los intereses que generaría el papel entre su fecha de emisión y la fecha de vencimiento.
- Empleado: Es una persona que es contratada para trabajar para otra o para una empresa, firma, etc., a cambio de un pago.
- Planillas de salarios: La planilla de sueldos y salarios es un documento que expone información periódica mensual en valores monetarios relativa al conjunto de remuneraciones, aportes patronales, descuentos laborales y otros beneficios que perciben los dependientes de una empresa. Hacer transferencias automáticas financieras, (TAF), de los descuentos de los trabajadores de casa matriz y las sucursales, para cancelar sus compromisos con la empresa.
- Procedimiento: Es el método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso. Es decir, se trata del modo en que procedemos a hacer algo, la manera específica paso a paso a través de la cual realizamos una acción.
- Procesos: Es un conjunto de pasos o fases interrelacionadas que se llevan a cabo para lograr los objetivos de una organización, utilizando eficientemente sus recursos.
- Transferencia Automática Financiera (TAF): Es una transacción que implica el movimiento de dinero entre dos cuentas o más cuentas pertenecientes a una misma persona, ya sea natural o jurídica, o también las transferencias realizadas por un cliente para diferentes

cuentas. Dentro de la empresa una transferencia automática financiera es donde los descuentos que vienen de una persona para otra, son registrados en una cuenta de ahorros o cuentas por pagar y luego se actualiza por fecha de cada quincena y el sistema automáticamente hace el registro correspondiente.

- Transferencia interna y ACH: La transferencia interna es aquélla que se desarrolla entre dos cuentas del mismo banco, por tanto, la transferencia es un instrumento del tráfico de pagos. Una transferencia ACH es una transferencia electrónica de fondos entre bancos y cooperativas de crédito a través de lo que se conoce como la red de Cámara de Compensación Automatizada. Las transferencias ACH se usan para toda clase de transacciones de transferencia de fondos, incluyendo el depósito directo de cheques de pago de nómina y el débito mensual de pagos habituales. Pagar la planilla de salarios a los trabajadores de casa matriz y las sucursales.
- Manual: Un manual constituye a nivel contable y operativo un aspecto de suma importancia para toda empresa, puesto que, además de establecer con claridad las diferentes funciones y responsabilidades que tienen los colaboradores de dicha empresa, tiende a facilitar de manera eficiente todas las actividades y procesos que se realizan diariamente.
- Diseño de un manual: Busca establecer procedimientos claros, efectivos y documentados, en este caso para el área de planilla con respecto a los descuentos directos.
- Organigrama: Es una estructura organizacional representada mediante una gráfica donde se muestran los diferentes departamentos por orden jerárquico.
- Misión: La misión es el propósito que se desea cumplir y por el cual existe una entidad o empresa, es decir, señala a quién se sirve y el trabajo que se realiza en el presente.
- Visión: Son las aspiraciones de una empresa y las metas que se propone lograr a largo plazo.
- Software: Es un conjunto de pasos o instrucciones que le indica a una computadora o dispositivo lo que tiene que hacer o cómo realizar tareas.
- Sistema: Es un conjunto de varios componentes que trabajan juntos para lograr un objetivo, como el hardware y software.
- Contrato de ahorro: Es un acuerdo entre un cliente y una entidad financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar Giler, C.S., Palomino Galarza, I. del Rocío. (2023). Manual de procedimientos para control interno en el área contable de la empresa consorcio NETTEL. (Tesis de Grado) 114hs. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Asanza Molina, M.I., Miranda Torres, M.M., Ortiz Zambrano, R.M., y Espín Martínez, J.A. (2016) Manual de procedimiento en la empresa, Revista Caribeña de Ciencias Sociales. http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html
- Benítez Pincay, L. J., Bonín Campos, E. V., Vacacela Conforme, L. J., y Guamán Yanza, G. A. (2022). Prototipo de manual de procedimientos para la administración del bar "la bodeguita" cantón Durán. Prohominum, 3(2), 147–171.
- https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0070.
- Cabrera Padrón, N., Guerra González, M., Rojas Hernández, D. (2021). Propuesta de un manual de procedimientos contables en empresas tabacaleras Ciencias Económicas, 2(18), 1-17. https://doi.org/10.14409/rce.2021.18.e0006.
- Chalco D, Y., y Gálvez, G. (2019). Auditoría de cumplimiento del Manual de Procedimientos del área de créditos y cobranza y su incidencia en la gestión de cobranza del Canal Tradicional de la Compañía Nacional de Chocolates del Perú S.A. https://hdl.handle.net/20.500.12867/4713.
- Cortés, J.H. (2019). Manual de procedimiento en los procesos del área contable de la empresa Diagnosticentro Tecnodiesel S.A.S.
- Cruz-Quimis, M.A., y Morales-Muñoz, L.M. (2023). Incidencia del manual de procedimientos y políticas contables en la vulcanizadora "don juan". Revista Polo Conocimiento, 8(1), 1-19.
- Díaz Pando, J. C., Castaño de Armas, R., Falcón Corrales, D., y Rodríguez Navarro, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. COODES, 9(1), 314-342.
- http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/313
- Fortty Zambrano, E.E. (2025). Manual de procedimientos para la operatividad de funciones del administrador de plaza comercial "la quadra Quevedo. (Trabajo de Grado) 71hs. Facultad de Dirección de Empresas.
- Hernández Rocha, S.J., y Martínez González, P. (2023). Metodología para la implementación de un manual de procedimientos. Revista Académica de Investigación, 14(44), 150-162.
- Herrera Novoa, G.M. (2023). Informe de Práctica Administrativa. (Trabajo de Grado) 42hs.

López, V. (2020). Efecto del cooperativismo en el desarrollo socioeconómico como generador de bienestar social del asociado en la ciudad de Panamá. (Trabajo de grado)123hs. Facultad de administración de empresas y contabilidad.

- Machado Gudín, H. (2020). Propuesta de solución a las insuficiencias en la elaboración y presentación de las notas a los estados financieros en el Grupo Empresarial Ganadero. (Tesis de especialidad de contabilidad). Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Mina V., Liliana V., Mosquera G., Loyda E. (2021). Diseño de un manual de procedimientos para el área de crédito y cobranza de la empresa Ecuasistencias S.A. Repositorio Universidad Guayaquil.
- Pérez Gutiérrez, J. y Lanza González, E.: "Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación "en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Nº 201. http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html
- Ramos, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas.
- Reyes Vergara, M.R. (2023). El rol de las cooperativas en la educación en tiempo de pandemia covid-19 en la provincia de Los Santos. (Trabajo de Grado) 71hs. Facultad de Ciencias de la Educación
- Salas Gómez, C. (2013). Propuesta de Manual de Procedimientos para Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte R.L. (Trabajo de Grado) 137hs. Escuela de Administración de empresas.
- Tenorio-Almache, J.L., Tovar-Arcos, G.R., y Almeida-Vásquez, O.I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. Revista FIPCAEC, 1(4), 194-210. https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.109
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252.
- http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus.
- Yubillo Lema, A.A. (2017). diseño de un manual de funciones y procedimientos para la cooperativa de ahorro y crédito empresa eléctrica Riobamba, cantón Riobamba. (Trabajo de grado) 150hs. Facultad de administración de empresas.
- Nieto Domínguez, E. Y., & Moreno Ballesteros, S. E. (2024). Elaboración del manual de control interno y reglamento de crédito a la Cooperativa de Servicios Múltiples Guararé Arriba,

R.L. [Tesis de Maestría, Universidad de Panamá]. Forero, [Inicial(es) del nombre]. (2024). Herramientas de gestión para el sector cooperativo panameño. [Editorial o institución].

- Ortega, [Inicial(es) del nombre], & Massoud, [Inicial(es) del nombre]. (2024). Revisión del proceso cooperativista y situación de las cooperativas de ahorro y crédito en Panamá. [Editorial o institución].
- **Entrevistas:**
- LIC. Rosa Sáez, jefa del Departamento de Administración y Finanzas.
- LIC. Librada Castillo, jefa del Departamento de Contabilidad.
- LIC. Yina González, Oficial de Planillas
- LIC. Argel Castillo, Oficial de Descuentos.
- Otros colaboradores:
- LIC. Jesica Moreno.
- LIC. Nitzia Ríos.
- LIC. Diomedes Cedeño.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ENCUESTA

Aplicado a: Encargado de sección de descuentos, encargado de contabilidad, sección de planillas, jefatura de administración y finanzas, colaboradores en general de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa, R.L. Las Tablas, año 2025.

Objetivo: Recopilar información sobre un Manual de procedimientos en el área de planillas de descuentos directos para la Cooperativa de S/I Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L, Las Tablas.

Respetado colaborador: Me dirijo a usted con el objetivo de recopilar información relacionada con: *"Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos para La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L.* para complementar el trabajo final de una Maestría en Contabilidad Con Énfasis en Auditoría.

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de su conducta particular como Colaborador de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Asegúrese de marcar "X" una sola vez por línea.

GENERALIDADES DE LOS ENCUESTADOS

1. Departamento al que pertenece

Sección de descuentos ◯

Contabilidad ◯

Sección de Planillas ◯

Administración y Finanzas ◯

2. Antigüedad laboral

Menos de 1 año ◯

De 1 a 3 años ◯

De 3 a 5 años ◯

Más de 5 años ◯

Alternativas de respuesta (Escala de Likert).

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

DIMENSIÓN: DESCUENTOS DIRECTOS

3. Considera que los asociados deben hacer gestiones para solicitar que se les haga un descuento directo

Siempre ◯

Casi siempre ◯

Algunas veces ◯

Casi nunca ◯

Nunca ◯

4. Conoce los requisitos actuales que exige la empresa para aplicar descuentos directo

Siempre ◯

Casi siempre ◯

Algunas veces ◯

Casi nunca ◯

Nunca ◯

5. Cree que el tiempo para la aprobación de los descuentos directos es adecuado

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

6. Considera que las modificaciones o cancelaciones de los descuentos directos se manejan adecuadamente

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

7. Considera que los descuentos directos aprobados a la planilla de pago, se realizan de forma adecuada

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

8. Las herramientas, sistema o software que se utiliza actualmente para el desglose y registro de los descuentos directos en la planilla son adecuadas

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

9. Los mecanismos que existen para garantizar la exactitud de los descuentos aplicados en la planilla son efectivos

Siempre ◯

Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

10. Las revisiones administrativas periódicas al departamento para verificar la correcta aplicación de los descuentos directos son efectivas.

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

DIMENSIÓN: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

11. Conoce los objetivos de un manual de procedimientos

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

12. Un manual de procedimientos con documentación actualizada es importante

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯
Nunca ◯

13. Los beneficios de un manual de procedimientos ayudarán a la empresa

Siempre ◯
Casi siempre ◯
Algunas veces ◯
Casi nunca ◯

Nunca

14. Es necesario la implementación de un manual de procedimientos y controles para el área de descuentos directos

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

15. Considera que los procesos y el desglose de la planilla se pueden mejorar con la implementación de un manual de procedimientos

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

¡MUCHAS GRACIAS!

Entrega de la propuesta del manual a la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B de Ducasa, R.L.



CONSENTIMIENTO INFORMADO:

"Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos para La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa. R.L."

Investigadora: Aracelyz Yamileth. Melgar C.I.P: 7-701-583.

Esta investigación trata sobre: **Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. Las Tablas Año 2025.**

Usted ha sido invitado a participar de manera voluntaria en este estudio dirigido a Encargado de Sección de descuentos, encargado de contabilidad, sección de planillas, jefatura de administración y finanzas, de la Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R.L. El mismo tiene como objetivo: Diseñar un Manual de Procedimientos para el Área de Planilla de Descuentos para La Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. De Ducasa R.L. Las Tablas.

Procedimiento
Hacemos de su conocimiento que es nuestra responsabilidad informarle acerca de la investigación y aclarar las dudas que la misma le genere; los datos serán recolectados a través de una encuesta estructurada.

Riesgos y beneficios
Los riesgos son mínimos y pueden estar relacionados con la incomodidad que sienten algunas personas ante las preguntas que se relacionan con su nivel académico; se estima que el nivel de estrés es mínimo, no se ofrecen beneficios económicos ni materiales.

Confidencialidad y ética
Los resultados obtenidos sobre el cuestionario aplicado serán tratados con estricta confidencialidad; los datos serán manejados por los investigadores sin ofrecer la posibilidad de identificación de los participantes.

Ante todo, se considerará el respeto y el cuidado de los participantes y su integridad social y personal. Las actividades estarán dirigidas a velar por el bienestar de los sujetos, evitando cualquier acción que pueda resultar en un perjuicio o daño.

En cuanto a la conservación de los datos, los mismos serán conservados hasta la culminación de la investigación que se propone elaborar.

Consultas y dudas:
La persona responsable de esta investigación es: Aracelyz Yamileth. Melgar, si surgen dudas o necesita alguna información puede contactar al correo: josetynayi@gmail.com

Firma del participante

Yo _____ afirmo que se me han brindado los detalles acerca de la investigación a la que he sido invitado (a) a participar, y del uso que se dará a los datos recolectados, entiendo que puedo negarme a participar en cualquier momento de la investigación. Siendo así, acepto participar voluntariamente y responder los cuestionarios para recoger los datos.

Firma del participante_____ Fecha _____ Hora _____

Declaración del investigador

Doy fe de que he explicado a los participantes en la investigación acerca de la naturaleza de la misma, el manejo de los datos, se ha brindado el contacto de la investigadora responsable para aclaración de alguna duda y solicitud de información.

Nombre del investigador: _____

Firma _____

Fecha _____ Hora _____

CERTIFICACIÓN DE ESPAÑOL

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE AZUERO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
ESCUELA DE CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD
CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

Carta de Aprobación de revisión de Ortografía

Señores
Comité de investigación

Yo, Delia Serrano Pinilla con cédula de identidad personal N° 9-705.1440 asesora de redacción, ortografía y estilo del Proyecto del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PLANILLA DE DESCUENTOS PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA R.L. LAS TABLAS AÑO 2025

Realizado por: ARACELYZ YAMILETH MELGAR con cédula de identidad N° 7-701-583 para opta por el título de MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

Hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

A los 30 días del mes de octubre de 2025.

Delia E. Serrano P. 9-705-1440

Firma del asesor

Nota: anexo diplomas

DIPLOMAS



UNIVERSIDAD DE PANAMA

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Delia E. Serrano P.

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

Licenciada en Humanidades
con Especialización en Español

Y EN CONSECUENCIA SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS Vintiseis
DÍAS DEL MES DE abril DEL AÑO DOS MIL seis.

Diploma 136114
Identificación Personal 9-705-1440
Secretario General
Decano
Rector



UNIVERSIDAD DE PANAMA
0054107

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Delia E. Serrano P.

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO Y CUMPLIDO CON LOS
REQUISITOS QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

Magister en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Español

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS veintinueve
DÍAS DEL MES DE noviembre DEL AÑO DOS MIL once.

Diploma 191 374
Identificación Personal
9-705-1440
Secretaria General
Decano
Vicerrectora de Investigación y Postgrado
Rector