

## **Diseño de una metodología de trabajo que permita optimizar los recursos de tiempo y la reutilización del papel en la unidad de Outsourcing de una firma de servicios contables.**

### **Design of a work methodology that allows optimizing time resources and the reuse of paper in the Outsourcing unit of an accounting services firm.**

ANNIA MARCELA HIDALGO MATAMOROS.

Licenciatura en Contabilidad. Universidad Especializada  
del Contador Público Autorizado. UNESCPA

**Correo:** [amhidalg@unescpa.edu.pa](mailto:amhidalg@unescpa.edu.pa)

---

#### **Resumen**

La investigación tuvo como propósito aportar eficiencia operativa a la Unidad de Outsourcing de una Firma de Auditoría en Panamá, al presentar una metodología para optimizar los recursos de tiempo y papelería. Ya que durante la investigación se observó que los archivos de facturas de algunas empresas clientes estaban incompletos, no presentaban un orden secuencial y con folder sin identificar. Además, el papel descartado por algunas actividades contables propias de la Unidad, se desecha junto con otros residuos. El trabajo se desarrolló dentro de la firma, por lo cual es de campo, la información del proceso actual de archivo de facturas se obtuvo por medio de la entrevista a la Contable Junior y la propia experiencia y observación de la autora. Dado las medidas de bioseguridad a raíz de la pandemia la información en campo se obtuvo en catorce días y el trabajo se desarrolló durante los meses de marzo, abril y mayo. En conclusión, la investigación fue de mucho enriquecimiento profesional, se tuvo la experiencia de conocer y trabajar en una firma de Auditoría y conocer superficialmente muchos procedimientos. La Firma al ser internacional cuenta con muchos clientes y gran cantidad de documentos de respaldo de sus registros. En cumplimiento con los tiempos según la DGI, las Normas de Auditoría y la Ley 52 del 2016 de Panamá sobre la documentación contable. Para obtener mayor eficiencia en las actividades se recomienda utilizar bindes para el archivo de facturas y el reciclaje de papel.

**Palabras Claves:** Registros, archivo, reciclaje.

#### **Abstract**

The purpose of the research was to provide operational efficiency to the Outsourcing Unit of the Panama Audit Firm, by presenting a methodology to optimize time and stationery resources. Since, during the investigation, it was observed that the invoice files of some client companies were incomplete, did not present a sequential order and had an unidentified folder. In addition, the paper discarded by some of the Unit's own accounting activities is disposed of together with other waste. The work was developed within the firm, which is why it is from the field, the information on the current process of filing invoices was obtained through an interview with the Junior Accountant and the author's own experience and observation. Given the biosecurity measures following the pandemic, the information in the field was obtained in fourteen days and the work was carried out during the months of March, April and May. In conclusion, the investigation was of great professional enrichment, the experience of knowing and working in an Audit firm and superficial knowledge of many procedures was had. The Firm, being international, has many clients and a large number of supporting documents for its records. In compliance with the times according to the DGI, the Auditing Standards and Law 52 of 2016 of Panama on accounting documentation. To obtain greater efficiency in the activities, it is recommended to use bindes for the filing of invoices and paper recycling.

**Keywords:** Records, archive, recycling.

## **Introducción**

La firma de auditoría objeto de estudio se especializa en cuatro grandes servicios; Auditoría, Impuestos, Advisory & Consulting y Servicios de Negocios y Outsourcing. En el presente informe se detalla una descripción del proceso de recepción, registro y especialmente archivo de las facturas de ventas de los clientes de la unidad de Outsourcing. La investigación se llevó a cabo durante los meses de marzo, abril y mayo. La principal limitación del alcance fue que la información en campo se obtuvo en catorce días dado las medidas de bioseguridad por la pandemia del COVID-2019.

Según la práctica y entrevista la contable Junior sobre el proceso desde la recepción de las facturas hasta su archivo, se encontraron algunas deficiencias principalmente al momento de buscar las facturas de meses solicitadas por los auditores de los clientes. Algunas facturas no se encontraron físicamente, fue necesario buscarlas en los correos, se invirtió gran cantidad de tiempo y al estar en cajas de cartón se dificultó llevar un orden de las facturas ya revisadas.

Por esta situación, se desarrolló una propuesta a la empresa que le permita optimizar los recursos de tiempo y papel en tiempos como estos, en los cuales los recursos deben ser aprovechados al máximo posible sin perder la calidad en la ejecución de los procesos.

## **Desarrollo**

La unidad de Outsourcing lleva los procesos contables de varias empresas, entre ellos el registro y archivo de facturas fiscales de sus clientes, así como de los proveedores. Actualmente, los clientes envían las facturas vía correo electrónico, los encargados en la unidad de Outsourcing deben imprimirlas y archivarlas como prueba de los registros contables.

A la vez, en el cumplimiento de los debidos procesos de revisión de información, como declaraciones de renta, facturas que se deben escanear para ser enviadas de forma digital, documentos que para un mejor registro se imprimen, entre otros, se utiliza gran cantidad de papel.

Dentro de estas funciones se observaron problemas tales como facturas del 2018 y 2019 revueltas y en carpetas que no correspondían, falta de identificación de carpetas

con facturas, numeración de facturas sin secuencia. Durante la búsqueda de facturas algunas no se encontraron de forma física, fue necesario volver a imprimirlas. Asimismo, papeles con información contable descartados son depositados junto con otros desechos. Ante esta realidad, se elabora una propuesta de mejora en los procesos de archivo de facturas contables y reciclaje de los papeles descartados.

Considerando la situación planteada en la presente investigación se formularon los siguientes objetivos específicos:

- Explicar cómo se realiza el procedimiento de registro y archivo de las facturas en la unidad de Outsourcing de una firma de servicios contables.
- Establecer un método de archivo de las facturas en la unidad de Outsourcing que permita minimizar los tiempos de búsqueda, garantizando la información de forma oportuna e integra.
- Desarrollar una propuesta de reciclaje del papel en la unidad de Outsourcing, para contribuir a la cultura ecológica y obtener el mayor beneficio del recurso.

### **Metodología**

El trabajo se desarrolló dentro de firma, por lo cual es de campo, la información del proceso actual de archivo de facturas se obtuvo por medio de la entrevista a la Contable Junior y la propia experiencia de la practicante. También, es una investigación descriptiva, mediante la observación, práctica y entrevista se describe el proceso de facturación y archivo y se proponen mejoras para la optimización de los recursos de tiempo y papel.

### **Resultados y discusión**

La siguiente propuesta comprende desde la recepción de la factura hasta su archivo físico y registro digital en el caso de las facturas de compras. Y desde la recepción vía correo electrónico de la factura proforma de venta hasta su archivo físico y registro digital, teniendo en cuenta las limitaciones en el alcance de la misma:

Firma de Auditoría

**Procedimiento**  
**Archivo de facturas de ventas**

VERSIÓN:1

FECHA: 14 de abril  
de 2020**1. OBJETIVO:**

Establecer un procedimiento del archivo de facturas de proveedores y de venta de servicios o productos, según la actividad de la empresa.

**2. RESPONSABILIDADES:**

Involucra a la Unidad de Outsourcing y Archivo General.

**3. NORMAS ESPECIFICAS:**

1. Todas las compras y ventas de bienes o servicios deben ser facturadas.
2. Las facturas que cuenta con notas de crédito deben ir juntas según la numeración.
3. La Unidad de Outsourcing tiene a su cargo la emisión, registro y archivo de todas las facturas fiscales que respalden los registros contables.
4. Cada Senior debe llevar un control ordenado según el número de factura y la fecha de emisión (por mes).
5. Las facturas de ventas deberán ser enviadas a la empresa cliente con copia. Una vez, recibida la entrega de la factura se archiva según numeración.
6. Las facturas de ventas serán recibidas por la contadora Junior a cargo de la contabilidad de la empresa con copia a la Gerente.
7. La Unidad de Outsourcing debe proporcionar las facturas que respalden los asientos contables según requerimientos de los auditores previa autorización de la Gerente.
8. El área de Archivo General tendrá a su cargo el archivo de las facturas de cada empresa según proveedor una vez finalice el año fiscal y se haya presentado la declaración de renta.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Descripción	Responsable
1	Se reciben las facturas proforma vía correo electrónico y se contesta de recibido.	Contable Junior
2	Una vez se recibe la factura vía correo electrónico, se crea una carpeta por empresa con los 12 meses del año y se guarda digitalmente en el mes que corresponde y se imprime.	Contable Junior
3	Se elabora, registra e imprime la factura fiscal.	Contable Junior
4	Se envía la copia y factura fiscal original al cliente para recibido.	Contable Junior
5	Se archivan las facturas en los bindes con el nombre de empresa, tipos de facturas y año, según la empresa.	Contable Junior
6	Las facturas se separan con un diferenciador por meses según la cantidad.	Contable Junior
7	Los bindes se colocan en un cubículo específico de la oficina.	Contable Junior
8	Se supervisa el archivo y orden de los bindes de las facturas por empresa.	Gerente del equipo.
9	Una vez concluida la auditoría de la empresa los Binde se envían al Archivo General con una nota de recibido por el tiempo que determina la Normativa de la DGI.	Contable Junior

#### **Diagrama de Flujo**





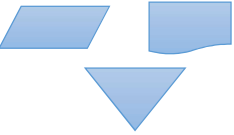

Un procedimiento es una sucesión ordenada de operaciones que indican siempre una secuencia del orden en que deben ejecutarse y la manera de hacerse. (Balbuena & López., 2011)

El diagrama de flujo es una representación gráfica de la sucesión de etapas, operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso. Esta representación lógica se efectúa a través de formas y símbolos gráficos utilizados usualmente.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo que describe en forma general el procedimiento “**Archivo de facturas de ventas**” en la unidad de Outsourcing.

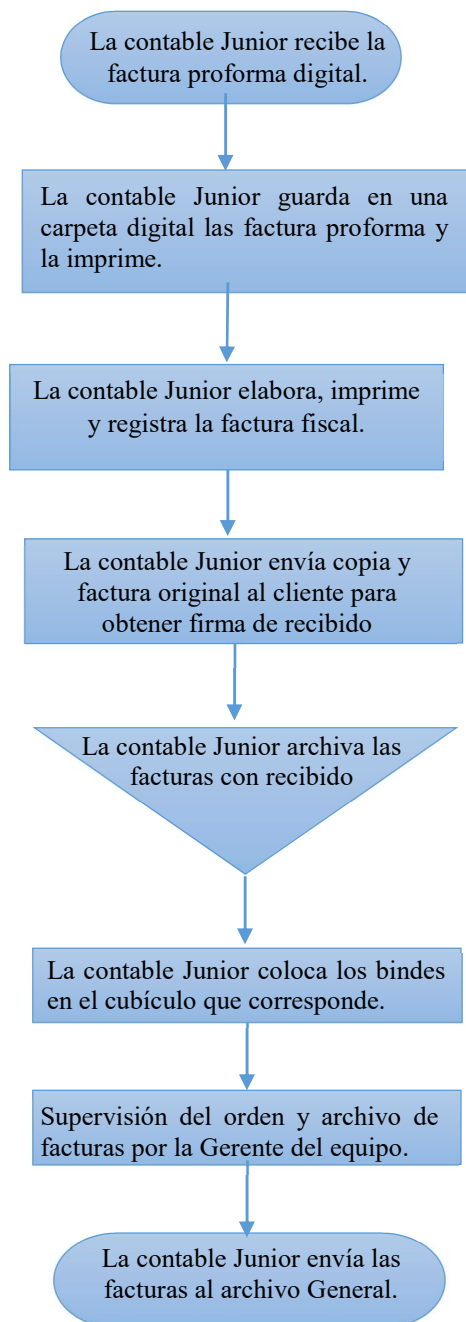
**Tabla 1**

***Símbolos utilizados en la construcción de un flujograma***

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio / Final	Se utiliza para iniciar o terminar el proceso.
	Proceso	Tarea o actividad llevada durante el proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del proceso en que son posibles varias alternativas.
	Línea de flujo	Muestra la dirección del sentido del flujo del proceso conectando los símbolos.
	Entrada / Salida	Representan entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o salidas generadas durante su desarrollo.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra páginas diferente, en la que continua el diagrama de flujo.

**Fuente:** (Redondo, 2015).

UNIDAD DE OUTSOURCING  
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ARCHIVO DE FACTURAS



**Desarrollo de una propuesta de reciclaje del papel en la unidad de Outsourcing, para contribuir a la cultura ecológica y obtener el mayor beneficio del recurso.**

### **Plan integral de reciclaje y educación ambiental.**

#### **FIRMA DE AUDITORIA EN PANAMÁ**

##### **1. Objetivo:**

- Desarrollar una propuesta de reciclaje del papel en la unidad de Outsourcing, para contribuir a la cultura ecológica y obtener el mayor beneficio del recurso.

##### **2. Justificación:**

El reciclaje de papel es el proceso de rescate de papel ya utilizado para transformarlo en nuevos productos de papel (papel higiénico, papel toalla, servilletas). Casi cualquier tipo de papel se puede reciclar hoy en día, aunque algunos resultan más difíciles de tratar que otros.

A modo de resumen, algunas razones para reciclar papel son el ahorro de:

17 árboles adultos.

2.5 metros cúbicos de desperdicios.

27.000 litros de agua.

1,440 litros de aceite.

4,100 kilovatios-hora de energía.

27 kilogramos de contaminantes.

Por cada tonelada de papel reciclado, en comparación con la producción de esa misma tonelada de papel virgen. (Metales, 2014)

#### **Descripción de la implementación del proyecto**

El plan de reciclaje se realizará por tres etapas que son: ADECUAR, EDUCAR, RECOLECTAR Y RETROALIMENTAR.

A continuación, el desarrollo de cada etapa y el tiempo estimado de implementación.

#### **ETAPA 1**

En esta primera etapa se enfocarán todos los esfuerzos para determinar los recursos necesarios para llevar a cabo el plan.

Actividades a realizar:



- Nombrar un responsable.
- Buscar un capacitador.
- Determinar los tiempos y espacios de capacitación.
- Diseñar murales ecológicos, banners o letreros que indiquen los puntos verdes.
- Adquirir basureros e identificarlos.
- Establecer un lugar de acopio para el papel reciclable.

## **ETAPA 2**

En esta segunda etapa se proponen las siguientes actividades:

- Capacitar al personal de la unidad de Outsourcing y de mantenimiento que esté a cargo de la recolección del papel, se propone crear un club o equipo de trabajo responsable del reciclaje dentro de unidad, brindar actividades de motivación y empoderamiento al equipo.
- Se coordina con una persona para la entrega o recolección del papel cada cierto tiempo.
- Se adquiere las bolsas transparentes para los basureros de reciclaje.

## **ETAPA 3**

En este punto se determinan las actividades que recolección y retroalimentación, tales como:

- Periodos de recolección del papel.
- Periodos de entrega al centro de reciclaje más cercano. Se propone la Empresa Red Ecológica S.A. por su cercanía a casi 400mts, ubicada en Calle 60 oeste, Panamá.
- Verificar que se esté haciendo correctamente el reciclaje.
- Realizar reuniones para evaluar el proceso y comunicar avances a la Unidad de Outsourcing y directivos de otras unidades por si desean unirse al plan de reciclaje e ir integrando a la empresa en general.

## **Presupuesto o costos relacionados**

Para la implementación de la propuesta se presentan los siguientes costos por unidad de artículos, tomando en cuenta los precios de mercado actualmente.

Propuesta	Recursos	Cantidad	Costo
Mejora al proceso de Archivo de Facturas	Bindes No. 50 (Compañía Atlas, 25 por B/.50.00)	2 por empresa	B/. 4.00
	Cubículo específico	1	Ya se cuenta con este. Sería solo rotularlo. B/.4.00 x empresa.
<b>Total de gastos</b>			
Plan de reciclaje	Capacitador	Dos capacitaciones para el responsable y el equipo animador.	B/. 70.00
	Basureros	2 de 55 gal c/u. Distribuidor DICASA	B/.70.00
	Bolsas transparentes	10	B/. 3.50
	Letreros	4	B/.16.00 (B/.4 c/u)
	Lugar de acopio	Se sugiere colocar los Tinacos en un lugar apropiado, puede ser el parqueo.	-
	Trasporte	Se sugiere que sea un colaborador del equipo de reciclaje.	B/.5.00 por mes.
Total de Costos			
Ingresos por cada kilo de papel reciclado			B/.0.22

## Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación fue una gran oportunidad para poner en práctica conocimientos aprendidos durante la carrera y comprender mejor el ámbito laboral y exigente con el que se llevan a cabo las funciones.

Se contó con la experiencia de realizar las funciones dentro de la Unidad de Outsourcing de una Firma de auditoria en Panamá, permitiendo conocer y desarrollar actividades que abarcan la contabilidad y la auditoría.

Esta experiencia fue de mucho crecimiento a nivel personal y profesional. Permitted conocer las políticas internas, los roles de trabajo del personal y la aplicación de algunas regulaciones por parte de la DGI, por ejemplo: el cálculo e informe de ITBMS, la declaración de renta, archivo de facturas y una parte del proceso de auditoría a nivel internacional.

Referente a las mejoras sugeridas es necesario destacar que estas son en beneficio de la empresa para aprovechar mejor los recursos de tiempo y papel. Al contar con un archivo de facturas digital y físico debidamente identificado y con herramientas que facilitan la búsqueda de información se obtendrá un aprovechamiento del tiempo para invertir en otras actividades. Además, al implementar el plan de reciclaje, la empresa obtendrá otros ingresos de un recurso que hasta el momento no se está aprovechando y fortalecerá su cultura ecológica brindando una imagen Eco-amigable con el ambiente a nivel nacional e internacional.

### **Referencias.**

- Balbuena, E. G., & López., J. C. (27 de abril de 2011). *Guía para Diagramar y Formular la Descripción de Procedimientos Administrativos*. Obtenido de [http://www.isstech.gob.mx/portal/pdf/marcoJuridico/Guia\\_para\\_Diagramar\\_y\\_Formular\\_la\\_Descripcion\\_de\\_Procedimientos\\_Administrativos.pdf](http://www.isstech.gob.mx/portal/pdf/marcoJuridico/Guia_para_Diagramar_y_Formular_la_Descripcion_de_Procedimientos_Administrativos.pdf)
- BDO PANAMÁ. (2020). *IMPUESTOS*. Obtenido de <http://www.bdo.com.pa/es-pa/servicios/impuestos>
- CANDANEDO Y CANDANEDO. (2018). ¿POR CUANTO TIEMPO DEBO MANTENER LOS DOCUMENTOS ORIGINALES? Obtenido de <http://www.candanedocpa.com/2018/06/22/por-cuanto-tiempo-debo-mantener-los-documentos-originales/>
- Caña Angela, R. M. (27 de marzo de 2014). *Universitaria de Investigación y Desarrollo*. Obtenido de Slide Share: <https://es.slideshare.net/angeliitacastro/diagrama-de-flujo-para-exponer>
- Elena, H. G. (07 de Febrero de 2018). *Estudio del Trabajo*. Obtenido de Tecnológico Nacional de México: <https://sites.google.com/site/estudiodeltrabajo2018107/2-2-marco-teorico>

Ferreira, M. M. (19 de junio de 2006). *Normas internacionales de contabilidad y financieras. NIC, NIIF y DNA*. Obtenido de gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/normas-internacionales-de-contabilidad-y-financieras-nic-niif-y-dna/>

Herrera, A. (13 de marzo de 2020). Gabinete declara formalmente el estado de emergencia nacional. Obtenido de La Prensa:

<https://www.prensa.com/politica/gabinete-declara-formalmente-el-estado-de-emergencia-nacional/>

Metales, G. P. (2014). Reciclaje de Papel. Obtenido de

<http://www.gpapelesymetales.com/>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Coronavirus. Obtenido de ¿Qué es el coronavirus?: [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

Quijanos & Associates. (2016). *Panamá: Registros contables / Ley 52 de 2016*.

Obtenido de <https://www.quijano.com/panama-registros-contables-ley-52-de-2016/?lang=es>

Redes, L. (29 de enero de 2018). Obtenido de <https://www.leonardo-gr.com/es/blog/pasos-para-elaborar-un-buen-plan-de-residuos>

Redondo, H. (2015). Guía metodológica para la elaboración de un flujograma.

Ejemplos de flujogramas. Obtenido de

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/12095/GUIA%20METODOL%C3%93GICA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20UN%20FLUJOGRAMA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>