



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A.  
GUAYAQUIL.**

**AUTORAS:**

**KATHERINE JOHANNA BENITEZ LÓPEZ**

**JENNY ALEXANDRA LÓPEZ LÓPEZ**

**TUTORA DE TESIS:**

**ARQ. HILDA MERCEDES BLUM ALCIVAR**

**2016**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

## REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

#### TÍTULO Y SUBTÍTULO:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A.  
GUAYAQUIL. .

<b>AUTOR/ES:</b> <b>Katherine Johanna Benítez López</b> <b>Jenny Alexandra López López</b>		<b>REVISORES:</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas
<b>CARRERA:</b> CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		<b>No. DE PAGS:</b> 107
<b>ÁREA DE TEMÁTICA:</b> <b>Campo:</b> Investigación <b>Área:</b> Contabilidad <b>Aspecto:</b> Evaluación de control interno <b>Delimitación temporal:</b> 2016		
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Manual de procedimientos, control de inventarios, despacho de mercaderías.  RESUMEN: La estabilidad y liquidez económica de una empresa precisa del manejo correcto de sus ingresos y egresos, es decir, del manejo del dinero que entra y sale de la compañía. En base a este pensamiento, la entidad CONAUTO C.A., precisa de un manual de políticas para el manejo de entradas y salida de dinero, puesto que de esta guía carece cada uno de sus empleados que laboran en el área financiera. En el desarrollo de la indagación, se estipula la problemática ya antes mencionada, así como sus respectivos objetivos que se cumplieron en el transcurso del desarrollo de la tesis, en el marco teórico se estipularon cada una de las definiciones que fueron aportadas por autores que conocen del tema en general; la información se la recolectó por medio de encuestas a los propios trabajadores de la empresa, para recibir datos más específicos y directos.		
<b>No. DE REGISTRO(EN BASE DE DATOS)</b>		<b>No. DE CLASIFICACIÓN</b>
<b>DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB)</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> KATHERINE BENITEZ JENNY LÓPEZ	<b>TELÉFONO</b> 0993198061 0985060914	<b>E-MAIL:</b> katherinejoha1991@hotmail.es jlopez15@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b> SECRETARIA TITULAR ( E ) FCA	<b>NOMBRE:</b> Abog. Mariana Zuñiga.	<b>TELÉFONO:</b> 042282187



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



**CERTIFICADO - SISTEMA ANTIPLAGIO**

**URKUND**

**URKUND**

Documento: [TESISADHENSURKUND/URKUND.docx \(0484768\)](#)

Presentado: 2020-08-03 12:48:00

Presentado por: [mrauleca23@hotmail.com](#)

Recibido: [profes.sara.zamorano@univgu.edu.ec](#)

Mensaje: PV: YESI NATHERAL SCHISETZ URKUND: [mailto:yesinatheral@univgu.edu.ec](#)

7% de este aplica. 27 páginas de documentos según la comparación de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes	bloques
<a href="#">https://www.unic.edu.ec/...</a>	
<a href="#">https://www.unic.edu.ec/...</a>	
<a href="#">https://www.unic.edu.ec/...</a>	
Fuentes alternativas	
<a href="#">https://www.unic.edu.ec/...</a>	
<a href="#">https://www.unic.edu.ec/...</a>	
<a href="#">PORTADA.docx</a>	

**100%**

**DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**CAPÍTULO 1.1 EL PROBLEMA 1.1. Plagio en el mundo de la empresa** En todo el mundo las empresas han sido de este tipo alguna en el comercio de cualquier país, para esto es necesario el control interno de cada una de las áreas, puesto que esto implica la utilidad de la entidad. Por lo general, una cuenta de serie consecutiva es la cuenta Caja, puesto que esta maneja los ingresos y egresos de dinero en efectivo de la empresa. Cuando no existe dicha vigilancia puede realizar errores que desembocan en quebras. COMASO C.A. Es una empresa orientada al mercado automotriz e industrial, de crecimiento constante, con requerimientos ambientales y eficiencia a brindar soporte y satisfacción a sus clientes, en el servicio de asesoría técnica, mecánica y mantenimiento. Asimismo, ofrece productos como: llantas, grúas, refrigerantes, filtros, bobinas, bujes, bujías de freno, alfileros, empujones y desarmadores, ejes, ejes, herramientas y similares. El crecimiento de la empresa ha ocasionado que esta tenga problemas en cuanto al manejo de los registros que generan los diferentes sustratos, esto conlleva a una ineficiente entrega de informes contables lo que conlleva a una mala toma de decisiones por el uso incorrecto de la información lo que da como resultado elevados costos por la realización de información maliciosa, lo anterior se genera porque no existen políticas para el manejo adecuado de entradas y salidas de dinero que generan los diferentes sustratos debido a la reducida comunicación que existe entre la matriz y los diferentes sustratos, esto se produce por la alta rotación de personal en los diferentes áreas de la empresa como también en los diferentes sustratos. Existe problema en la cuenta Caja, puesto que no mantienen un manual de procedimientos y políticas que contribuyan a cada una de las empresas también puesto que se desmantela el manual de procedimientos y políticas que contribuyen a cada una de las cuentas de caja. 1.2. Formulación y sustentación del problema 1.1. Formulación, ¿Cuál es la razón del error al ingreso en Caja de Comasó C.A. - Guayaquil? 1.1.1. ¿Cómo maneja el problema? ¿Cuáles son los problemas que presenta la cuenta Caja de la empresa Comasó C.A.? ¿Qué razones existen para los problemas en el cuadro de la cuenta Caja? ¿Cuál es nivel de desarrollo de los empleados de la empresa Comasó C.A. que



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Habiendo sido nombrada mediante **Oficio 591/DIRCPA/FCA/2015, EL 23 de Octubre del 2015** tutora de tesis de grado como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado presentado por de Katherine Benítez López con C.I. 0930605308 y Jenny López López con C.I. 0930453014 con el Tema: **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A. GUAYAQUIL.**

Certifico que: He revisado, analizado y aprobado en todas sus partes el trabajo de investigación, encontrándose apto para su sustentación.

---

**ARQ. HILDA BLUM ALCIVAR**

**TUTORA DE TESIS**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **DERECHOS Y RENUNCIA DE AUTORÍA**

Por medio de la presente certificamos que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Katherine Benítez López con C.I. 0930605308 y Jenny López López con C.I. 0930453014.

Tema: **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A. GUAYAQUIL.**

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

---

**KATHERINE BENITEZ LÓPEZ**

**C.I.: 0930605308**

---

**JENNY LÓPEZ LÓPEZ**

**C.I.: 0930453014**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **CERTIFICACIÓN DE GRAMATOLOGÍA**

Quien suscribe el presente certificado, se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la tesis de grado de las egresadas: Katherine Johanna Benítez López con C.I. 0930605308 y Jenny Alexandra López López con C.I. 0930453014 con el Tema: **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A. GUAYAQUIL.**

Certifico que es un trabajo de acuerdo a las normas morfológicas, sintácticas y simétricas vigentes.

*Aura Espinal B*

**Lcda. Aura Elizabeth Espinal Bailón**

**REGISTRO SENESCYT # 1006-14-1322151**

**C.I. 0916779648**

**Celular. 0993837705**

**Guayaquil, Junio 2016**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso ya que es él quien me ha guiado en todo este tiempo de mi vida, en segundo lugar a mi madre por estar conmigo siempre apoyándome y dándome la fuerza para seguir adelante a mi padre y mis hermanos por confiar en mí, a nuestra tutora Arq. Hilda Blum por encaminarnos en el transcurso de la tesis.

Katherine Benítez



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su infinita bondad, por ser la luz que ilumino mí camino durante mi carrera, por darme fortaleza y sabiduría día a día, por permitirme culminar uno de mis grandes anhelos.

Por permitirme despertar cada mañana y hacer que todo surja bajo su voluntad, por haberme enviado al ser más hermoso en mi vida, por el cual lucho cada día mi Matthew.

A mis padres a mis hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado por su constancia, perseverancia por su infinito amor, consejos, dedicación y constante guía hacia el camino de una profesión para llegar a ser una mujer útil a la sociedad.

A la Arq. Hilda Blum quien me ha apoyado en todo momento y ha impartido sus conocimientos y enseñanzas con abnegación, por sus consejos valederos, convirtiéndose en amiga testigo de mi lucha diaria por culminar esta etapa con éxito.

A todos ellos dedico este trabajo fruto del esfuerzo y entrega constante.

Jenny López



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres por ser ellos el pilar fundamental en mi vida, y haberme inculcado los valores y su amor para ser de mí la persona que soy, apoyarme en todo lo necesario para cumplir mi meta de ser una profesional, y confiar en mí que lograría cumplir este sueño anhelado.

Katherine Benítez



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



## **DEDICATORIA**

Al forjador de mi camino, a mi Padre Celestial y a la virgen María, al que me acompaña y siempre me levanta en mi continuo tropiezo, al creador de mis padres de mis hermanos de mi hijo y de quienes más amo con puro y sincero amor.

Jenny López



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A.  
GUAYAQUIL.**

**Autoras:** Katherine Benítez y Jenny López

**Tutor de Tesis:** Arq. Hilda Blum

**RESUMEN**

La estabilidad y liquidez económica de una empresa precisa del manejo correcto de sus ingresos y egresos, es decir, del manejo del dinero que entra y sale de la compañía. En base a este pensamiento, la entidad CONAUTO C.A., precisa de un manual de políticas para el manejo de entradas y salida de dinero, puesto que de esta guía carece cada uno de sus empleados que laboran en el área financiera. En el desarrollo de la indagación, se estipula la problemática ya antes mencionada, así como sus respectivos objetivos que se cumplieron en el transcurso del desarrollo de la tesis, en el marco teórico se estipularon cada una de las definiciones que fueron aportadas por autores que conocen del tema en general; la información se la recolectó por medio de encuestas a los propios trabajadores de la empresa, para recibir datos más específicos y directos.

**Palabras Claves:** Manual de procedimientos, control de inventarios, despacho de mercaderías.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CAJA DE CONAUTO C.A.  
GUAYAQUIL.**

**Autoras: Katherine Benítez y Jenny López**

**Tutor de Tesis: Arq. Hilda Blum**

**ABSTRACT**

The companies handle different areas where each of them brings to meet the objectives, also when one fails; it is common that the processes developed by the company are harmed in some way or another. This can be evidenced in Benavidez clothing company, where the area of logistics and inventory problems remain the lack of a procedures manual, which has affected the financial side of the company. This paper seeks to create the manual to contribute to existing processes from manufacturing; storage and dispatch of goods are within expected by business managers and employees parameters.

**Keywords:** Manual procedures, inventory control, clearance of goods.

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	I
<b>REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b> .....	II
<b>CERTIFICADO - ANTI-PLAGIO</b> .....	iii
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iv
<b>DERECHOS Y RENUNCIA DE AUTORÍA</b> .....	v
<b>CERTIFICACIÓN DE GRAMATOLOGÍA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	viii
<b>DEDICATORIA</b> .....	ix
<b>DEDICATORIA</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	xiii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xvi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xviii
<b>ÍNDICE DE APENDICES</b> .....	xx
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>1.2. Formulación y sistematización del problema</b> .....	3
<b>1.2.1. Formulación</b> .....	3
<b>1.2.2. Sistematización del problema</b> .....	3
<b>1.3. Justificación</b> .....	3
<b>1.3.1. Justificación Teórica</b> .....	3
<b>1.3.2. Justificación Metodológica</b> .....	3

1.3.3. Justificación Práctica .....	4
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Delimitación de la investigación .....	4
1.6. Hipótesis.....	5
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>6</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.2. Marco Teórico .....	7
2.2.1. Manual.....	7
2.2.2. Tipos de manuales .....	11
2.2.3. Control Contable .....	19
2.2.4. Auditoria interna .....	20
2.2.5. Control Interno.....	21
2.2.6. Manual de procedimientos.....	46
2.2.7. Contabilidad.....	49
2.3. Marco Contextual.....	54
2.4. Marco Conceptual.....	55
2.5. Marco Legal.....	56
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>60</b>
<b>3. MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>60</b>
3.1. Diseño de la Investigación.....	60
3.2. Tipo de Investigación .....	60
3.3.3. Investigación de Campo .....	61
3.3. Población y Muestra.....	61
3.5. Instrumento de la información.....	63
3.6. Levantamiento de la información.....	63
3.7. Análisis de resultados.....	64
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>75</b>
<b>4. PROPUESTA.....</b>	<b>75</b>
4.1 . Descripción de la propuesta.....	75
4.2. Justificación de la propuesta.....	75

<b>4.3. Importancia del manual</b> .....	76
<b>4.4. Beneficios</b> .....	76
<b>4.5. Objetivos de la Propuesta</b> .....	76
<b>4.5.1. Objetivo general</b> .....	76
<b>4.5.2. Objetivos específicos</b> .....	76
<b>4.6. FODA</b> .....	77
<b>4.7. Desarrollo de la propuesta</b> .....	78
<b>4.7.1. Descripción de funciones y responsabilidades</b> .....	79
<b>4.7.2. Definición de políticas administrativas</b> .....	85
<b>4.7.3. Manual de políticas y procedimientos</b> .....	86
<b>4.7.4. Utilización de un sistema computarizado para el área de caja y banco</b> .....	95
<b>4.7.5. Flujograma de procesos</b> .....	99
Bibliografía.....	102
<b>APÉNDICE</b> .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo de trabajo en la empresa .....	64
Tabla 2 Realización de los informes contables .....	65
Tabla 3 Informe mal elaborado .....	66
Tabla 4 Capacitación sobre el manejo de las entradas y salidas de dinero .....	67
Tabla 5 Calificación de la comunicación .....	68
Tabla 6 Alta rotación de personal en la empresa.....	69
Tabla 7 Utilización de un manual de políticas .....	70
Tabla 8 Uso de un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero .	71
Tabla 9 Ayuda de un manual de manejo de entradas y salidas .....	72
Tabla 10 Capacitación sobre el manual de políticas.....	73
Tabla 11 Descripción de funciones y responsabilidades Junta Directiva de Socios .....	79
Tabla 12 Descripción de funciones y responsabilidades de Administrador .....	80
Tabla 13 Descripción de funciones y responsabilidades Gerente General.....	81
Tabla 14 Descripción de funciones y responsabilidades Jefe Administrativo .....	82
Tabla 15 Descripción de funciones y responsabilidades Contador .....	83
Tabla 16 Descripción de funciones y responsabilidades de Auxiliar Contable .....	84
Tabla 17 Políticas administrativas de la empresa .....	85
Tabla 18 Departamento de financiero .....	86
Tabla 19 Pagaduría .....	87
Tabla 20 Control Interno del área de caja.....	88
Tabla 21 Políticas Generales .....	89
Tabla 22 Políticas de Pago.....	90
Tabla 23 Políticas para el área de caja.....	91
Tabla 24 Entrada de dinero por ventas .....	92

Tabla 25 Salida de dinero por pagos en Efectivo/Cheque.....	93
Tabla 26 Procedimientos para la recapitulación de fondos .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos que compone el Manual .....	9
Figura 2 Etapas del manual .....	11
Figura 3 Características del manual.....	17
Figura 4 Etapas de Planificación .....	18
Figura 5 Pirámides del control interno .....	25
Figura 6 Pirámides del control interno .....	25
Figura 7 Riesgo probable.....	42
Figura 8 Proceso de un manual de procedimiento.....	48
Figura 9 Tipos de contabilidad .....	51
Figura 10 Tiempo de trabajo en la empresa .....	64
Figura 11 Realización de los informes contables .....	65
Figura 12 Informe mal elaborado .....	66
Figura 13 Capacitación sobre el manejo de las entradas y salidas de dinero .....	67
Figura 14 Calificación de la comunicación .....	68
Figura 15 Alta rotación de personal en la empresa .....	69
Figura 16 Utilización de un manual de políticas .....	70
Figura 17 Uso de un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero .	71
Figura 18 Ayuda de un manual de manejo de entradas y salidas .....	72
Figura 19 Capacitación sobre el manual de políticas .....	73
Figura 20 Organigrama funcional general-Caja .....	78
Figura 21 Sistema computarizado para caja y banco .....	95
Figura 22 Sistema computarizado para caja y banco 1 .....	96
Figura 23 Sistema computarizado para caja y banco 2 .....	97

Figura 24 Sistema computarizado para caja y banco 3 .....	98
Figura 25 Simbología .....	99
Figura 25 Proceso de pago a proveedores .....	100
Figura 25 Cobro en caja.....	101

## ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice A Modelo de encuesta .....	104
-------------------------------------	-----

## INTRODUCCIÓN

Para la evaluación del control interno en caja de la empresa CONAUTO C.A., se desarrolla cada uno de los siguientes puntos:

En el capítulo I se muestra el planteamiento del problema encontrado en el presente trabajo, junto con sus objetivos que facilitan el desarrollo de la investigación, así como la justificación e hipótesis, además cierta metodológica que facilita la interpretación de la indagación a aplicar.

En el capítulo II se desarrollará el marco teórico, ejerciendo cada una de las definiciones que se necesitan conocer en base al tema a desarrollar, exponiendo todas las bases teóricas conceptuales para obtener un mejor entendimiento y conocimiento del tema impuesto.

El capítulo III se basará en el análisis e interpretación de los resultados llevando a cabo la metodología correspondiente conociendo la población y la muestra a la que está dirigida dicha investigación conociendo las expectativas del mercado, siendo el grupo objetivo a encuestar los clientes que posee la industria Hinojosa y los colaboradores que trabajan en ella.

El capítulo IV está enfocado al desarrollo de la propuesta.

Al final se encuentran las conclusiones y recomendaciones que sirven de sustento final como desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo las empresas han sido sin duda alguna el eje comercial de cualquier país, para ello es necesario el control interno de cada una de sus áreas, puesto que esto implica la utilidad de la entidad. Por ejemplo, una cuenta de seria consideración es la cuenta Caja, puesto que esta maneja los ingresos y egresos de dinero en efectivo de la empresa, cuando no existe dicha vigilancia puede implicar errores que desemboquen en quiebra.

CONAUTO C.A. Es una empresa orientada al mercado automotriz e industrial, de crecimiento sostenido, con responsabilidad ambiental y enfocada a brindar valor y satisfacción a sus clientes, en el servicio de asesoría técnica, reencauche y tecnicentros. Asimismo, ofrece productos tales como lubricantes, grasas, refrigerantes, filtros, baterías, bujías, líquidos de frenos, aditivos, limpieza y desengrase, equipos, herramientas y soldadura.

El crecimiento de la empresa le ha ocasionado que esta tenga problemas en cuanto al cuadro de los ingresos que generan las diferentes sucursales, esto conduce a una inadecuada entrega de informes contables lo que conlleva a una mala toma de decisiones por el uso incorrecto de la información lo que da como resultado elevadas pérdidas por la realización de información inadecuada, lo anterior se genera porque no existen políticas para el manejo adecuado de entradas y salidas de dinero que generan las diferentes sucursales debido a la reducida comunicación que existe entre la matriz y las diferentes sucursales, esto se produce por la alta rotación de personal en las diferentes áreas de la empresa como también en las diferentes sucursales.

Existe problemas en la cuenta caja, puesto que no mantienen un manual de procedimientos y políticas que contribuyan a cada uno de los empleados puedan aportar con un desempeño eficaz para la empresa y por ende para los respectivos cuadros de caja.

## **1.2. Formulación y sistematización del problema**

### **1.2.1. Formulación**

- ¿Cuál es la evaluación del control interno en Caja de Conauto C.A. - Guayaquil?

### **1.2.2. Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los problemas que presenta la cuenta Caja de la empresa Conauto C.A.?
- ¿Qué razones existen para los problemas en el cuadro de la cuenta Caja?
- ¿Cuál es nivel de desempeño de los empleados de la empresa Conauto C.A. que representa en la cuenta Caja?
- ¿Cómo beneficia el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos a minimizar los errores de la cuenta caja?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

Se determinará que el presente trabajo posee una justificación teórica considerando que se deberá consultar con diferentes fuentes bibliográficas para referenciar el contenido del marco teórico. Al incluir las referencias bibliográficas se podrá sustentar adecuadamente la información que se incluya, así como también permitirá establecer una guía que le permita al lector comprender los aspectos relacionados al tema.

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

Se basa en cada uno de las técnicas y procesos que se aplicarán para el desarrollo de la investigación, para el presente estudio se usará la técnica exploratoria, descriptiva y de

campo. Lo que a su vez favorece la utilización del cuestionario, que permite la creación de la encuesta.

### **1.3.3. Justificación Práctica**

La justificación teórica, radica en la creación de un manual de políticas y procedimientos que disminuirán los errores de cuadro de caja así contribuir a que la empresa no sufra desfases ni descuadres en la actividad de entrada y salida de dinero

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la evaluación del control interno en Caja de la empresa Conauto C.A. – Guayaquil.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar los problemas que presenta la cuenta Caja de la empresa Conauto C.A.
- Conocer las razones que existen para los problemas en el cuadro de la cuenta Caja.
- Evaluar el nivel de desempeño de los empleados de la empresa Conauto C.A. que representa en la cuenta Caja.
- Identificar el beneficio del desarrollo de un manual de políticas y procedimientos a minimizar los errores de la cuenta caja.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

La empresa CONAUTO C.A. está ubicada en el Norte de la ciudad de Guayaquil, en la Av. Juan Tanca Marengo Km 1.8 teniendo sus bodegas en la av. Domingo Comín al sur de Guayaquil.

**Área:** Contabilidad

**Aspecto:** Análisis el control interno del área de caja de la empresa CONAUTO C.A.

**Tema:** Evaluación del control interno en caja de CONAUTO C.A. Guayaquil.

**Problema:** Inexistencia de manuales que guíen la presentación real de los estados financieros

**Delimitación Temporal:** 2016

**Delimitación Espacial:** Norte de Guayaquil.

### 1.6. Hipótesis

La aplicación de un manual de políticas y procedimientos, logrará minimizar los errores de la cuenta caja en la empresa Conauto C.A. – Guayaquil.

- Variable Independiente:

Evaluación, determinación, medición.

- Variable Dependiente:

Control interno en Caja.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedente se toma de referencia el trabajo realizado por Catalina Ramos (2011) titulado **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO”** en el cual se explica que se desea implementar un manual de procedimientos para este departamento debido a que es importante que las actividades dentro el mismo se ejecuten de manera adecuada y se relaciona con nuestra investigación que implementaran un manual permita plasmar información clara y concreta para facilitar y orientar su acceso, con el fin de cumplir con todas las metas y objetivos de esta organización.

Por otro lado, también se tomó como antecedente investigativo el trabajo realizado por Roxana Zambrano (2011) con tema **“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y LOGISTICA DE LA COMPAÑÍA CIRCOLO S.A Y SU INCIDENCIA EN EL AÑO 2011”** en el cual la autora indica que el trabajo consiste en la elaboración de un manual de procedimientos que pueda mantener los alineamientos apropiados para saber cuáles son las labores que deben efectuarse y de qué manera. A través del manual, la empresa podrá ofrecer un servicio mejorado y contar con un registro actualizado de los procesos que se desarrollan en esta área.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Manual**

Conforme a lo estipulado por Álvarez (2012) “se define a un manual como el orientador o guía en la cual se describen cada uno de los procesos de gestión a implementar una manera organizada en la cual obtenga la consecución de un propósito en general o una operación determinada.” (pág. 55).

Según lo mencionado por el partícipe directo al manual se lo conceptualiza como una guía en la cual se instaura una gama de procesos a seguir meticulosamente y por ende un esquema de procesos estructurados con el fin de lograr una operación específica o un propósito definido. Fundamentalmente, los manuales son un instrumento administrativo y de gestión que responde a un pilar para implementar algunas funciones señalando el sistema político, pautas, estatutos, límites y operaciones apropiadas.

Un manual debe ser examinado y considerado como un orientador que defina los procedimientos a emplear en el marco interno de una empresa sin embargo para la consecución de este propósito se debe trabajar en equipo con cada una de las finalidades de la misma, de manera que cada uno de los procesos a implementar cumplan con un alto sentido, coherencia en correlación con lo que se desea proyectar, varias de las propiedades de poseer este manual es necesario que se centre en los siguientes puntos:

- Estudio de la empresa
- Aprobación
- Organización

Un manual debe ser considerado como un instrumento que brinde una gran ayuda para el seguimiento, control y liderazgo de las entidades, este componente ayuda a determinar el sistema político tal como cada uno de los procedimientos que se emplearan por parte de

cada uno de los partícipes directos de una entidad, en el contexto de los negocios la instauración e implementación de un manual de procesos el cual es cada vez más desprovisto debido al poco interés que le prestan varios de los empresarios. No obstante el no contar con esta guía operante es posible que se presente obstáculos en cuanto a las gestiones fomentadas en el marco interno de las entidades, por ende, los propósitos fundamentales que hayan sido proyectados se vuelven más difíciles de poder obtener.

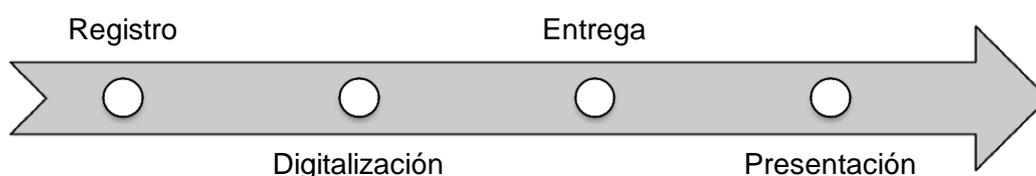
Al esquematizar un manual dentro de una entidad, ayuda a la creación de una plataforma de enfoque que oriente y fomente las funciones y actividades que permiten el acrecentamiento de una entidad, brindando un soporte, consistencia y equilibrio. Pero por otra parte se hace mención a que este mecanismo permite el acondicionamiento de los procesos de gestión y administrativo, además ayuda a que se emplee una planificación estructurada en las establecidas operaciones que abarcan las funciones de la entidad. Es importante que se mencione que es un archivo fundamental en los procesos de gestión y en la difusión de operaciones y la instauración de políticas.

Su preeminencia se haya correlacionada con el factor de eficiencia, debido a que a través de este instrumento tanto los funcionarios como cada uno de los partícipes directos de la institución comprende las designaciones de sus roles y el grado de responsabilidad de sus actividades, las cuales deben ser fomentadas a través de ciertas limitaciones o un sistema político las cuales estarán instauradas en el manual.

Conforme a lo mencionado por Vásquez (2012), “el manual de una institución o empresa no recabe como una guía exclusiva para la movilización de personal, este está regido para definir el esquema a trabajar en las operaciones que se fomentan como parte principal de la entidad.” (pág. 46)

Es importante que se mencione que el manual ayuda a definir y reconocer el propio interés de varios planteamientos de una entidad, de manera que abarquen un instrumento para la consecución de una guía de operaciones, y con ello la implementación apropiada de la capacitación y el estudio mediante una evaluación, con la finalidad de diseñar y elaborar un manual para que sea apropiado, es necesario estimar las siguientes pautas:

*Figura 1 Pasos que compone el Manual*



*Fuente:* (Vásquez, 2012)

La inspección abarca el esquema del contexto, contenido y los datos a identificar en el manual, lo que comprende las cualidades, y por ende cada una de las operaciones políticas, estatutos y los procesos en el marco interno de una compañía, consiguiendo a ello se digitaliza el argumento de manera que presente una mejor imagen, luego de ello se gestiona la entrega al conocimiento del personal y el distintivo que presente a través de los administradores de la entidad.

- Capacitación profesional

La formación y capacitación profesional se encuentra relacionado con el área interna, es fundamental para promover operaciones que logren capacitar, motivar e incentivar el emprendimiento. La gestión procede a facilitar la innovación en el nuevo mercado para

obtener las aptitudes que permiten sumergir al mismo por medio de las actividades que se vinculen por su magnitud y capacidad.

Cada uno de los entes responsables en distribuir los procesos de capacitación, son los profesionales y los líderes del ámbito de interés. Con la finalidad de que se estructure y se complemente el conocimiento en el departamento en la cual se gestionara cada una de sus funciones, de forma que se adjudique el desarrollo de la economía y financiación de una organización. Estas formulaciones ayudan a conseguir muchas de las ventajas, las cuales son las siguientes:

- Fomentación y capacitación en el mejoramiento como profesional
- Obtención de conocimientos para una mejor orientación en la toma de decisiones.
- Subvenciona la capacitación personal.
- Ayuda a alcanzar actitudes de liderazgo
- Fomenta la aptitudes
- Incrementa la perspectiva del éxito
- Dilapidar los miedos presentado en el ámbito profesional

Esta formación y capacitación profesional se faculta en el manual respectivo en la cual se establece cada una de las actividades y operaciones a fomentar como parte del personal de una entidad la cual contiene algunas etapas las cuales son necesarias que se estimen en el marco interno de la gestión de la misma, en las que intervienen las siguientes fases a fomentar:

*Figura 2 Etapas del manual*



*Fuente:* (Vásquez, 2012)

El progreso de la gestión financiera ayuda a determinar de qué forma la entidad implementara su proyecto en el entorno económico financiero, el proceso de la mercadotecnia por otro lado denota cada una de las estrategias a emplear de acuerdo con las finalidades de la entidad, un manual debe considera las funciones a fomentar a través de los mandatarios de una organización, con el fin de que se conozca la información pertinente del manual a los entes correspondientes, la producción se fundamenta en cada uno de los procesos que establecen la función final y que además deben detallarse en el manual.

### **2.2.2. Tipos de manuales**

Conforme a lo mencionado por Araya (2012), “es importante que las funciones de una entidad se fomenten con un alto grado de eficacia y que de tal forma las mismas se establezcan de acuerdo a sus necesidades y en los propósitos proyectados.” (pág. 56)

Existen distintas clases de manuales, los cuales se enfocan y se reajustan a cada una de las necesidades de la entidad y cada uno de los requisitos como tal, entre los manuales comunes se encuentran los siguientes:

- Manual de orientación
- Manual de empleo
- Manual de negocio para los consumidores

#### **2.2.2.1. Manual de orientación**

El manual de orientación brinda información a un nuevo empleado de la entidad, cuya información y argumento facilita el conocer cada uno de los rasgos esenciales de la empresa conforme a la declaración de su misión, finalidades y ente otras. En este manual, de acuerdo a la funciones de la entidad, define varios de los contextos lícitos que ayudan a discernir sobre los derechos con los que cuenta el empleado en relación con la ética y moral del empleador.

Una de las cualidades de suma importancia del manual es que brinda el conocimiento de la esencia natural de la organización y cada una de sus finalidades en conjunto con la misión de la empresa determinando varios de los aspectos autónomos de la política de la misma, en la cual en muchas circunstancias, el empleado debe confirmar que ha leído cada una de las estipulaciones y que se encuentra conforme con cada una de ellas.

#### **2.2.2.2. Manual de Empleado**

El manual del empleado, es un archivo de suma relevancia en el marco interno de una entidad en la cual se pretende mejorar y poder llevar consigo un seguimiento y control de las actividades y operaciones por parte de los mismos, este manual consiste en una herramienta que ayuda a administrar de manera apropiada las funciones del departamento

en la cual se gestionan los procesos dentro de la entidad, y por ende proporciona una correcta gestión y administración fomentando un respaldo conforme a las políticas, el argumento esencial del manual de un empleado se encuentra instaurado por las siguientes pautas:

- Horario de trabajo
- Programas de beneficios
- Políticas de acción afirmativa
- Procesos por quejas
- Programas de asesoramiento y capacitación
- Actividades sociales
- Administración y gestión de contratos
- Códigos de vestimenta
- Motivación e incentivación de los empleados

Por otra parte el manual del empleado es el resultado en base a las referencias de la información que cada uno de los empleados debe estimar en base a la entidad y como estos datos facultan un desarrollo en el empleo. Por lo general, en este manual se presenta un diseño de los estatutos, condiciones y políticas de la empresa, por ende, ambos procesos deben proyectar su misión y visión conforme a cada uno de los servicios complementarios que denote una entidad establecida.

De acuerdo a lo mencionado por Jiménez (2012), “existen un sin número de entidades que esquematizan un manual de guía y del empleado, definiendo en el mismo grado la relevancia de manera que es difundido y enviado a la dirección de las áreas de la entidad.”(pág. 96) Estas clases de manuales son asignados para cada direccionar cada uno de los departamentos con el objetivo en general de que se fomente un seguimiento y

control en base a cada una de las gestiones correctas de los empleados y que esto a su vez procedan a enviar un comunicado de ello respectivamente

### **2.2.2.3 Manual del usuario**

Las entidades enfocadas en fabricar establecidos productos, es importante que expongan al cliente un manual que les menciona la manera en que se emplea, tal como las pautas y cada una de las cualidades para poner en práctica y promover el funcionamiento, estos manuales orientan a cada uno de los entes para poder emplear el producto de forma apropiada.

Los manuales para los clientes o usuarios brindan información y datos que facilitan el uso del producto de forma ecuánime, segura y eficiente, existen un número de expresiones que abarcan a esta clase de manuales como lo son:

- Instrucciones de funcionamiento
- Manual del consumidor
- Guía y enfoque del usuario
- Manual de procesos de función

Los datos que presentan estos manuales son claramente descritos y detallados en distintos formatos y plataformas, como lo son: los libros, folletos, rótulos, pancartas, etc. En varios de los casos pertinentes, un manual de aprendizaje no se entregan de manera impresa, sino que se produce como un documento en un cimiento de información o en el sitio web brindado. La manera y el argumento de un manual de aprendizaje se centran en el producto y el estado que la ley dispone, en que el producto brinde los datos necesarios a entregar.

Los manuales actúan como parte esencial de la documentación estratégica externa y se emplea frecuentemente por los autores directos “escritores técnicos” en base a cada uno de los productos tecnológico e industriales. Para la elaboración de un proceso de gestión de contenido de los sistemas, en la cual por lo general existe una memoria interna de traducción de software para la transcripción de los textos y un soporte de información de imagen los cuales se encuentren integrados.

El empresario de un determinado producto técnico tiene la responsabilidad de promover las instrucciones a cada uno de los consumidores en base a la implementación del mismo. La capacitación a modificar “instalación”, gestión operacional, el mantenimiento y reajuste de las instalaciones técnicas marchan bajo un gran peso por ende son de suma importancia para el cliente y por lo tanto además es relevante que se determine el concepto de la máquina y el proceso de instalación explicado en consecuencia. Un manual de aprendizaje inapropiado, erróneo e incomprensible da lugar a una implementación inadecuada y lo cual denota una fuente de amenaza para las personas y objetivos en específico.

#### **2.2.2.4. Manual Organizacional**

El manual estructura u organizacional, en varias aspectos define la magnitud de la entidad, la misma que denota lo siguiente:

- Estructura
- Funciones
- Roles

El manual prominentemente cubre cada una de las temáticas vinculadas con la organización estructural y de gestión, la revisión de roles, la importancia del personal

activo, y el correcto desempeño en cada uno de los procesos de negocios. Además que posee la información de los proyectos en base al modelo operativo, tal como cada uno de los datos enfocados en el proyecto a fomentar en la entidad en el marco interno de un proceso de gestión de calidad.

Este manual posee cada una de las disposiciones objetivas de los principios, las conceptualizaciones de la organización estructural y operativa de transacciones, que se implementarán en cada una de las secciones de la entidad; este archivo en esencia es empleado en todas las instituciones, para el prominente acceso al determinado grupo de documentos normalizados.

El manual de organización brinda a cada uno de los trabajadores y los empleadores un punto bifocal para uniformes, procesos de rutina, entre otras actividades. Los trabajadores y empleadores deben contar con la facultad de ser expuestos en el manual de la organización (Coopers & Lybrand, 2012).

El propósito fundamental del manual de organización es brindar un soporte para promover y proporcionar al empleado los datos e información pertinente para conseguir, de manera independiente en todo momento, para la realización de sus actividades. Es por ello que se requiere que se minimice el número de falencia o errores en las gestiones a través de los empleados en el marco interno de los procesos funcionales u operativos.

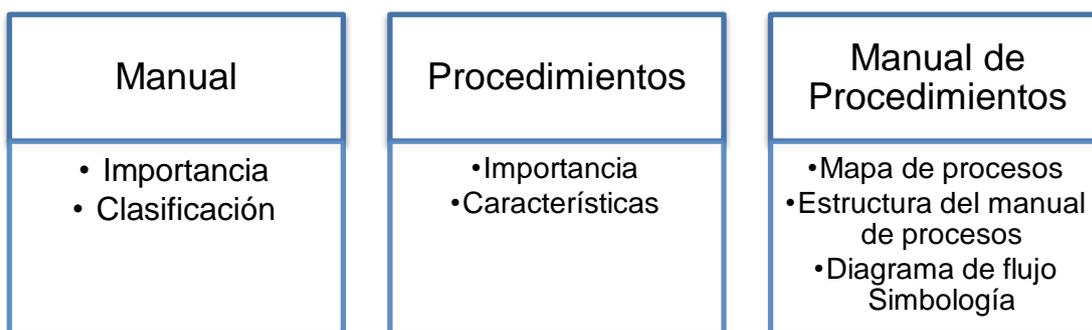
El esquema estructural, sostiene la planificación del plan, la plantilla contractual, el registro de contactos, la orientación de la organización. Un ejemplo de ello se enfocaría en la Directiva de telefonía o la firma de seguimiento y control, trazando una perspectiva en general de las oficinas, las cláusulas, los estatutos y los requisitos.

La estructuración en los procesos contiene cada uno de los componentes enfoque de instrucciones, descripción del flujo de trabajo en este caso cada uno de los bienes de

comisión, que redactan la implementación de los reglamentos de trabajo por los consumidores o clientes, las directrices, manuales y políticas.

Otros contenidos de un manual de organización pueden adjuntar los procesos de gestión como un manual por separado. Estos abarcan los datos e información para todos lo que laboran tal como: los requerimientos, la prevención de amenazas y riesgos, las regulaciones de ambiente y la exclusión de residuos de estatutos.

*Figura 3 Características del manual*



*Fuente:* (Coopers & Lybrand, 2012).

### **Ventajas**

Varias de las ventajas que presenta el manual de organización se encuentran compuestas por las siguientes:

- Describe exhaustivamente los procesos a seguir
- Ayuda a que el trabajo sea eficiente
- Ayuda a mantener claro cada uno de los roles a implementar
- Fomenta una directriz en la toma de decisiones en el entorno laboral.

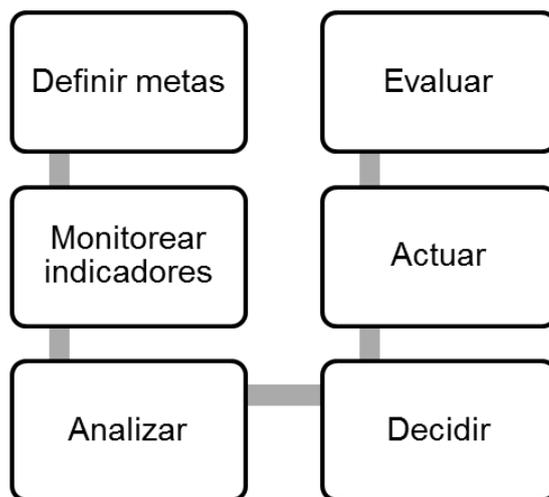
No obstante por otro lado, el manual estructural denota varios obstáculos, los cuales pueden ser los siguientes:

### **Inconvenientes:**

- Requiere de altos costos para la organización
- Notifica de altos valores para la entidad.
- Notifica de un presupuesto
- No permite variaciones
- No implica reajustes en las políticas y normas.

En esencia, el manual de procesos para la entidad requiere del apoyo de un presupuesto, debido a que requiere de valores altos en la cual se invertirá para esquematizar esta clase de manuales, no obstante conforme a las ventajas que presenta, esta clase de manuales brindan un mayor seguimiento y control en el desempeño y eficiencia de cada una de sus funciones y operaciones de los empleados y auxiliares de una entidad de manera que el proceso administrativo y de gestión cumplan eficientemente con cada una de las asignaciones como guía de los propósitos alcanzables de la entidad.

*Figura 4 Etapas de Planificación*



*Fuente: (Coopers & Lybrand, 2012).*

Para fomentar un manual estructural es importante que se considere cada una de las fases o etapas de planificación la cual se basa en determinar las finalidades, monitorear cada uno de los indicadores, analizar y evaluar de forma consciente para que pueda definir

e instaurar cada uno de los parámetros apropiados en tal archivo que responda a las necesidades de la entidad.

Los manuales estructurales pueden ser esquematizados y segmentados para dos áreas de interés como:

**a. Departamental**

Determina la manera en que se encuentran enfocadas cada una de las operaciones de la entidad los cuales son correspondientes a los empleados, dentro del cual, las pautas o reglamentos se encuentran sujetas al personal de forma mecanizada conforme al área al cual corresponde y a la tarea asignada en la entidad.

**b. Política**

Este manual tiene a su haber cada una de las decisiones políticas y plataformas generales de la entidad, de acuerdo a las gestiones de la entidad, lo cual brinda los datos en cuanto al alcance y cada una de las limitaciones que presentan en diferentes políticas las cuales debe enfocarse en la implementación de sus actividades.

**2.2.3. Control Contable**

Conforme a lo mencionado por Sunder (2012), “el control y seguimiento contable se enfoca en cada uno de los procesos metódicos que ayudan a evaluar la magnitud en el desempeño de las funciones comerciales relaciones con los eventos contables, cuya finalidad es la de avalar la lícitos y precisión de cada uno de los estados financieros.” (pág. 196)

Cada uno de estos procesos a desarrollar incluyen un mecanismo de control y seguimiento interno de un determinado organismo o empresa, para la implementación de un control contable en las áreas administrativas las cuales tendrá el objetivo de emprender

cada gestión esto con la finalidad de reconocer el desempeño y el cumplimiento con los informes económicos apropiados de la entidad.

Para el análisis del grado de desempeño con un alto nivel establecido de las funciones comerciales correlacionadas con cada uno de los eventos, la obtención de pruebas equitativas y el asesoramiento a las personas interesadas en los resultados es un proceso de gestión sistemático que estudia y evalúa la evidencia.

Los datos económicos financieros denotados gestionan cada uno de los productos de todo tipo de contabilidad, desempeño eficiente y cumplimiento de los fines generales, depende en esencia de la exactitud de estos datos e información. Varios de los archivos contables, se fomentan para poder llegar a una conclusión en base a la claridad de la información de los aspectos económicos de la entidad.

#### **2.2.4. Auditoría interna**

Es una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección".

Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles. La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo,

minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

#### **2.2.5. Control Interno**

Conforme a lo mencionado por Coopers & Lybrand (2013 ), “el sistema de control interno se encuentra compuesto por un determinado grupo de áreas funcionales, operativas y técnicas pautas que se implementan con la finalidad de emplear de manera sistemática para poder poner en práctica una evaluación en los procesos de gestión interna de la entidad.” (pág. 56)

Para poder alcanzar las finalidades y cumplir con la misión y visión empresarial del seguimiento y control interno; el cual se encuentra lleno de interrogantes que puedan implementarse en el proceso con el objetivo de desviar las gestiones apropiadas y por ello las proyecciones de la entidad, es importante que se emplee un control interno o de gestión, las demandas y cada una de las prioridades del sector de servicio las amenazas y factores de riesgos que se presentan en el futuro y a las cuales hay que hacer frente causando estos una problemática en los procesos corporativos.

Se puede decir que el control interno o gestión, es un proceso que instaura y define la organización por la dirección y el personal, en consecuencia de los propósitos generales preestablecidos y una seguridad equitativa para poder lograr la misión. Está esquematizado para brindar un proceso y las organizaciones que afectan al público objetivo. Varios de los procesos que son de suma relevancia en las conceptualizaciones de control interno o de gestión los cuales son los siguientes:

- El control o seguimiento interno es un proceso que ayuda a obtener los resultados de manera medible a los propósitos de la entidad
- Este proceso abarca cada una de las políticas, los procesos en las directrices, los manuales en la formación e instrucción para las personas de todas las secciones o áreas de la organización.
- El control interno o gestión es el autor directo en el análisis y evaluación del proceso de aplicación en las operaciones del personal de la entidad.
- El control interno intenta obtener la consecución de cada uno de los propósitos, en relación con cada uno de los funcionarios u de la alta dirección de la entidad.
- Brinda una seguridad razonable y de gestión.
- Los propósitos de la entidad se direccionan hacia los factores externo e internos,

- Cada uno de los empleados forman parte fundamental del control interno o de gestión
- Se encuentra correlacionada con la eficiencia del control interno.

Las personas afectadas por el control interno o de gestión. Este proceso se relaciona de acuerdo con las directrices, políticas, manuales de aprendizaje los cuales no son textos. La situación dentro del marco interno de la entidad las personas que conforman todas las secciones de la organización y la parte en el seguimiento y el control es el responsable de la aplicación. En la consecución de los propósitos del control de seguimiento interno y los funcionarios de las entidades a la alta dirección exclusiva.

#### **2.2.5.1. Elementos del Control Interno**

Los elementos que contribuyen al control interno son:

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Una clara definición de funciones y responsabilidades de los departamentos y actividades de la organización en áreas de responsabilidad indefinidas.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados de las operaciones; así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.
- Un sistema de informes para la administración superior y niveles de operación, basados en datos de los registros y documentos contables, y diseñados para presentar un cuadro informativo de las operaciones, así como para exponer a la administración los factores favorables o adversos.

- El mecanismo dirigido en la estructura de operación, conocido como interna, con el fin de proveer un funcionamiento efectivo y la máxima protección contra fraudes.
- Una planificación anticipada de los diversos elementos funcionales de la organización, mediante un sistema presupuestario, que provee un mecanismo de control de las operaciones futuras.
- El mantenimiento de la organización de la actividad de evaluación independiente representada por la auditoría interna, a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, reglamentos, etc., como un servicio constructivo y de protección a la administración.

### **Clasificación del control interno**

El control interno incluye controles que son:

- Control interno Administrativo
- Control interno Contable

### **Control Interno Administrativo**

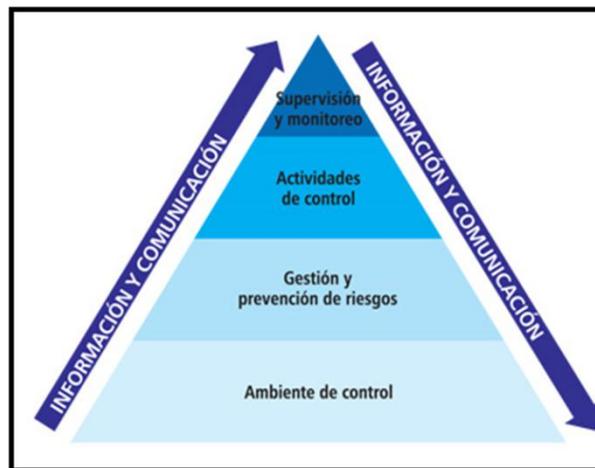
Los controles administrativos abarcan el plan de organización y todos los métodos relacionados con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general tienen relación indirecta con los registros financieros. Se involucran el plan de organización y los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

### **Control interno Contable**

Los controles contables incluyen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financiera.

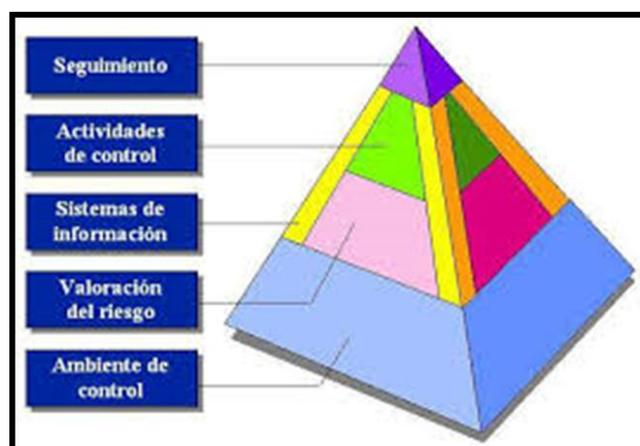
### Pirámides del control interno

*Figura 5 Pirámides del control interno*



*Fuente:* (Sunder, 2012)

*Figura 6 Pirámides del control interno*



*Fuente:* (Sunder, 2012)

## **Elementos del sistema del control interno**

Los tres elementos más importantes de un sistema de control interno son:

- El ambiente de control
- Los sistemas de contabilidad
- Los controles contables internos y los controles administrativos internos

## **Clasificación de los controles internos**

Se clasifican en controles generales y específicos

**Generales:** No tienen relación sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información Contable.

**Específicos:** Se relacionan con la información Contable es decir con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.

## **Elementos del sistema de control interno**

- Descripción de objetivos y metas además de la formulación de planes operativos que resulten necesarios
- Delimitación de políticas y procedimientos para la ejecución de los procesos
- Adopción de un sistema de organización para ejecutar los planes
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos Dirección y administración del personal, de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.

### **2.2.5.2. Medidas de control interno**

Los parámetros se enfocan en técnicas estratégicas y en componentes estructurales. Incluyen funciones y operaciones para el control y seguimiento de gestión de la entidad y cada una de las relaciones que presentan. Estos incluyen:

- Programas organizacionales y un mecanismo de acceso para cada uno de los controles de gestión.
- Estatutos redactados
- Firme seguridad en los parámetros, en base al producto finalizado.
- El control interno para el resguardo de cada uno de los activos tangibles e intangibles que la empresa presenta.
- Control para evadir los procesos de gestión ilícitos en el entorno de la economía por ejemplo, pueden ser casos de corrupción, fraudes, etc.

### **2.2.5.3. Sistema de control interno**

Para Coopers & Lybrand(2012) Menciona que “un sistema de control interno o de gestión es una parte fundamental de la gestión de una empresa y es el argumento de una función segura y discreta de la entidad bancaria. A través del prolijamiento de estrictos controles internos, una empresa puede lograr cada una de sus finalidades y propósitos de rendimiento, establecido a largo plazo, lo que avala a su vez la factibilidad de la información financiera externa, tal como la información de sus activos como los productos finalizados”. (Pág. 179)

Un sistema de control interno se basa en el proceso por el cual las entidades puede sostener un ámbito que desarrolle un progreso integro en base a las funciones fraudulentas por la alta dirección y los empleados. Los elementos de una entidad de control interno o de

gestión se analizan mediante la etapa de planificación de un proceso auditor de estados financieros autónomos en base a sus productos finalizados. Las resoluciones del estudio que interviene de manera directa en el grado del auditor de pruebas descritas.

Para la reducción de pruebas descritas y a su vez los honorarios de auditoría, las entidades deben instaurar cualidades semejantes de un sistema de control interno o de gestión. En el sistema de control interno intervienen todas las pautas de atención enfocadas en prevenir los gastos mesurados de errores y fraudes, debido a que avala la viabilidad de la información.

#### **2.2.5.4. Importancia del Sistema de Control Interno**

Lo antes mencionado por (Mejía, 2012), indica que cada una de las diferentes acciones internas que se toman en la empresa dotan a la misma de una norma flexibilidad y espacio dentro de la institución, estas mismas se encuentran inmersas en diferentes situaciones las cuales se clasifican de manera primordial para las mismas.

Todos y cada uno de los diferentes factores intervienen de manera importante dentro de las diferentes entidades legalmente constituidas, ya que cada uno de los diferentes medios de comunicación de dicha empresa se utilizarán también para poder determinar las diferentes variantes del mercado las cuales comprenden gran parte de las afinidades y debilidades de la empresa.

Si existen diferentes controles internos en cada empresa ya que son estos mismos correctivos los que aseguran el excelente desarrollo de cada una de las áreas operativas dentro de la matriz, esto a su vez ayuda de manera favorable a los diferentes registros que se encuentran desarrollados por la empresa, asegurando así el buen funcionamiento ya sea de la pequeña, mediana o grande empresa.

Es de suma importancia que se tomen diferentes controles para garantizar las buenas acciones de la empresa, dentro de cada uno de esos parámetros tenemos:

- Definir diferentes métodos de control dentro de la empresa, con el fin de efectivizar cada uno de los diferentes movimientos.
- Tomar los diferentes correctivos y utilizarlos en los diferentes campos para que la empresa funcione bien.
- Re direccionar cada uno de los diferentes objetivos que tiene la empresa, llevándola así a una mejor fiabilidad.

Con relación a cada uno de los diferentes controles que se realizan dentro de la empresa, se puede apreciar el aumento de actividades fructíferas las cuales serán mencionadas a continuación:

- Cada una de las diferentes operaciones que se realizaran representaran un determinado valor de sí mismas.
- Entender las diferentes necesidades y obligación de dicha agrupación legal.
- Es de suma importancia decretar determinados cronogramas para de esta manera establecer de manera secuencial las diferentes actividades a realizarse en un plazo determinado.
- Identificar y establecer cada uno de los objetivos primordiales y que crearan un determinado avance empresarial.
- Poner en ejecución los diferentes estatutos expuestos por el diferente departamento que se encuentran dentro de la empresa tales como los departamentos de gerencia los cuales se encargan de desarrollar auditorías internas.

Realizar las diferentes comprobaciones para poder medir los niveles de intensidad en cuanto a cada una de las acciones que se desarrollen ya que pueden producir un

alto índice de factibilidad o simplemente no, es por esa razón que se debe definir ciertos estándares para poder cumplir con determinados aspectos que están siendo poco explotados.

#### **2.2.5.5. Métodos y técnicas de Evaluación de Control Interno.**

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

El control interno se divide en:

Control Administrativo, donde se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo.

Control Financiero - Contable, orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una entidad.

A la conjunción de estos dos elementos deriva en el Sistema Integral de Control Interno. El estudio del control interno tiene por objeto conocer como es dicho control interno, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que ese control interno suministre.

De este estudio y evaluación, el Contador Público podrá desprender la naturaleza de las pruebas diferentes sobre una misma partida. De ello dependerá la extensión que deba dar a los procedimientos de auditoría de empleados y la oportunidad en que los va a utilizar para obtener los resultados más favorables posibles.

- a) Método Descriptivo o de memorándum.
- b) Método Gráfico.
- c) Método de Cuestionario.

### **Métodos**

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

### **Cuestionario**

El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

#### **2.2.5.6. Clasificación de Control Interno**

##### **Control administrativo**

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

##### **GHY**

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera:

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. [SAS, 2012]

## **Control contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

El control contable está descrito también el SAS Número 1 de la así:

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para:
- c) Permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados
- d) Mantener la contabilidad de los activos.
- e) El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- f) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. [SAS, 2012]

### **2.2.5.7. Elementos del Sistema de Control Interno**

#### **Ambiente de control**

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- **Integridad y valores éticos.** Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.
- **Competencia.** Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- **Experiencia y dedicación de la Alta Administración.** Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación.** Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

"El ambiente de control" que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. [NIA, 2013]

### **Evaluación de riesgos**

- **Riesgos.** Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente ó de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.
- Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital de importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:
- **Objetivos.** Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe

establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futuro y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

- Objetivos de Información Financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.
- Objetivos de Operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Objetivos de Cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.

Análisis de riesgos y su proceso. Los aspectos importantes a incluir son entre otros:

- Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
- Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
- Establecimiento de acciones y controles necesarios
- Evaluación periódica del proceso anterior
- Manejo de cambios. Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema

examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

“Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

"Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

"Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

"Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases. [NIA, 2013]

### **Actividades de control**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o

potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

### **Información y comunicación**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

### **Supervisión y monitoreo**

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por

esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.
- El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

#### **2.2.5.8. Relación del control interno con los presupuestos del efectivo.**

El control de contabilidad es necesario para dar una base a la función de planeación y además con el fin de asegurarse que el efectivo se utiliza para propósitos propios de la empresa y no desperdiciados, mal invertidos o hurtados. La administración es responsable del control interno es decir de la y protección de todos los activos de la empresa.

El efectivo es el activo más líquido de un negocio. Se necesita un sistema de control interno adecuado para prevenir robos y evitar que los empleados utilicen el dinero de la compañía para uso personal. Los propósitos de los mecanismos de control interno en las empresas son los siguientes:

- Salvaguardar los recursos contra desperdicio, fraudes e insuficiencias.
- Promover la contabilización adecuada de los datos.
- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las divisiones de la empresa.

El control interno no se diseña para detectar errores, sino para reducir la oportunidad que ocurran errores o fraudes. Algunas medidas del control interno del efectivo son tomar todas las precauciones necesarias para prevenir los fraudes y establecer un método adecuado para presentar el efectivo en los registros de contabilidad. Un buen sistema de contabilidad separa el manejo del efectivo de la función de registrarlos, hacer pagos o depositarlo en el banco. Todas las recepciones de efectivo deben ser registradas y depositadas en forma diaria y todos los pagos de efectivo se deben realizar mediante cheques.

La administración del efectivo es una de las áreas más importantes de la administración del capital de trabajo. Ya que son los activos más líquidos de la empresa,

pueden constituir a la larga la capacidad de pagar las cuentas en el momento de su vencimiento. En forma colateral, estos activos líquidos pueden funcionar también como una reserva de fondos para cubrir los desembolsos inesperados, reduciendo así los riesgos de una "crisis de solvencia". Dado que los otros activos circulantes (cuentas por cobrar e inventarios) se convertirán finalmente en efectivo mediante la cobranza y las ventas, el dinero efectivo es el común denominador al que pueden reducirse todos los activos líquidos.

La administración eficiente del efectivo es de gran importancia para el éxito de cualquier compañía. Se debe tener cuidado de garantizar que se disponga de efectivo suficiente para pagar el pasivo circulante y al mismo tiempo evitar que haya saldos excesivos en las cuentas de cheques. El efectivo se define a menudo como "un activo que no genera utilidades". Es necesario para pagar la mano de obra y la materia prima, para comprar activos fijos, para pagar los impuestos, los dividendos, etc.

#### **2.2.5.9. Evaluación de riesgos**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El riesgo inherente y el riesgo de control están estrechamente relacionados. Si el auditor se decide evaluar los riesgos inherentes y de control por separados, existe la posibilidad de una evaluación inapropiada del riesgo. El riesgo de auditoría puede ser más apropiado haciendo una evaluación combinada. El auditor debe considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y



- Relación e/ Importancia relativa y Riesgo Probable.
- A Mayor Importancia Relativa - Menor Nivel de Riesgo Probable.
- Importancia relativa depende del tamaño de la partida o error juzgado.
- Hallazgos de la acción de control

Deben contener los elementos:

- Condición actual (situación existente, ha sido detectada y documentada)
- Criterios aplicables (relativos a cumplimiento o no de objetivos, disposiciones jurídicas, y otras normas)
- Efectos y Causas.
- Errores, Irregularidades o Fraudes

Errores:

Acciones u omisiones no intencionales cometidos por los funcionarios responsables, que no afectan significativamente la razonabilidad de la información económico – financiera o de otro tipo que emite el sujeto de la acción de control.

Irregularidades o Fraudes:

Se refieren a acciones u omisiones intencionales por parte de uno o más individuos de entre la administración, los encargados del mando, empleados o terceras partes, que implique el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal.

### **Evaluación del Sistema de Control Interno.**

El auditor debe obtener comprensión suficiente de los componentes del Sistema de Control Interno de la entidad para planear la auditoría, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas a aplicar, para incorporar en el informe gerencial su evaluación y calificación de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas del Control Interno dependerán esencialmente de una evaluación del ambiente de control y de los riesgos, así como de la eficacia de los procesos de supervisión continuada realizados por la entidad.

### **Papeles de Trabajo.**

Los papeles de trabajo constituyen el principal sustento del informe de los auditores, son elementos básicos de la ejecución y permiten que otros auditores revisen el trabajo realizado.

Además, los papeles de trabajo proporcionan documentación de la evidencia que sustenta las conclusiones y juicios significativos de los auditores, y su estructura debe ser.

#### a) Contenido.

- Los papeles de trabajo deben contener:
- Objetivos, alcance y metodología, incluidos los criterios usados para la obtención de muestras.
- Documentación del trabajo que sustente las conclusiones y juicios significativos.
- Evidencia de la supervisión del trabajo realizado.

#### b) Conservación.

Las sociedades deben establecer procedimientos para garantizar que los papeles de trabajo sean salvaguardados y conservados durante el tiempo establecido por la Ley.

#### c) Objetivos.

Por su importancia para la auditoría, los papeles de trabajo deben cumplir los objetivos siguientes:

- Confirmar y respaldar los dictámenes e informes gerenciales.
- Aumentar la eficiencia y eficacia de la auditoría.
- Servir como fuente de información para la preparación del dictamen e informe gerencial.

- Servir como evidencia de que el auditor ha observado las normas de auditoría.
- Facilitar la revisión y la supervisión del trabajo realizado.
- Ayudar a asegurarse de que el trabajo asignado se ha realizado satisfactoriamente.
- Servir como constancia del trabajo efectuado.

d) Requisitos.

Los papeles de trabajo deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Incluir aquellos programas que se requieran confeccionar específicamente para la ejecución de la auditoría.
- Expresar los objetivos, el alcance, la metodología y los resultados de la auditoría.
- Contener información suficiente, relevante y razonable, de modo que para su comprensión no se requieran explicaciones complementarias.
- Ser legibles, contener índices y referencias adecuadas.
- Contener la identificación del significado de las marcas de revisión utilizadas por los auditores.
- Contener evidencia de los exámenes que se hayan efectuado para facilitar la revisión del trabajo.
- Constancia de las revisiones efectuadas por los auditores.
- Los resultados del trabajo realizado y las notas que deben ser incluidas en el informe gerencial, si procediere.
- Los cálculos plasmados en los papeles de trabajo sean correctos.
- Las pruebas realizadas o las muestras aplicadas son las adecuadas.

El auditor debe tener presente que el contenido y el orden de los papeles de trabajo refleja el grado de su competencia, experiencia y conocimientos.

### **2.2.6. Manual de procedimientos**

Según (Leiva, 2011), " los manuales de procedimiento se desarrollan principalmente para poder determinar las diferentes acciones que se van a establecer dentro de la empresa en caso de necesitarlas. " (pág. 22)

De acuerdo a lo mencionado por el autor se basa en desarrollar planes estratégicos de acción para efectivizar cada uno de los diferentes pasos que se requieran dar en cada uno de los diferentes campos a explorar de los mercados globales en compañía de sus socios y de cada uno de los departamentos que lo comprenden.

Es también muy cierto que dentro de cada uno de estos manuales se puede distinguir y corregir los diferentes procedimientos o accionares de la empresa, que permita establecer un estado de predicción en cuanto posibles falencias o fallos dentro de la empresa, todo esto se realiza a manera de poder reducir las agresiones de los diferentes mercados y mantener a este nuevo grupo de socios legales más rentables.

El manual de procedimiento de operaciones es más que nada una herramienta de vital importancia el cual nos permite elaborar diferentes sistemas de control los cuales puntualizan de manera metodológica todas aquellas metas que desean conseguir las empresas en determinado tiempo.

Las diferentes empresas al momento de desarrollar este tipo de planeamientos deben estar plenamente conscientes de no alterar de manera abrupta los diferentes regímenes establecido dentro de las mismas ya que podrían alterar la funcionalidad y dañar el ambiente laboral entre socios, gerentes y empleados varios.

Los sistemas internos de control se basan principalmente en hacer cumplir todas aquellas normas que la empresas exige sean acatadas a cabalidad ya que son estas mismas reglas las que permiten funcionar de manera correcta y efectiva.

#### **2.2.6.1. Importancia del manual de procedimientos**

Según lo antes mencionados por (Torres, 2012), ‘‘ la diferente elaboración de los manuales de procedimientos datan que, gracias a ellos se puede definir el tipo de trato que se va a recibir y a dar dentro de la empresa, a su vez que ayuda a reforzar todas aquellas políticas internas’’ (pág. 45)

Lo mencionado por el autor podrá definir que cada uno de los diferentes procedimientos que se tomaran como implementación de hecho, se considerara parte fundamental de la empresa, al momento de establecer incluso diferentes correctivos y/o normas nuevas para mejorar el rendimiento de la misma.

#### **2.2.6.2. Objetivos del manual de procedimientos**

El autor (CATIE, 2013), ‘‘ cada uno de los diferentes manuales de procedimiento que se establecen dentro de la empresa se los considera como herramientas de gestión empresarial, ya que con cada una de sus resoluciones y acciones son capaces de poder dirigir los diferentes departamentos administrativos que se encuentran asociados a la misma.

Es por esa razón que los objetivos de los diferentes manuales de procedimiento encierran dentro de sí mismo:

- Exponer determinada visión integral de cómo se mantiene operando dicha empresa.
- Establecer determinados planes logísticos que faciliten los procedimientos operativos de dicho grupo legal.

### 2.2.6.3. Clasificación del Manual de Procedimientos

Podemos retomar lo mencionado por (Orton, 2013), “ los diferentes procesos del manual de procedimiento se los puede dividir de la siguiente manera:

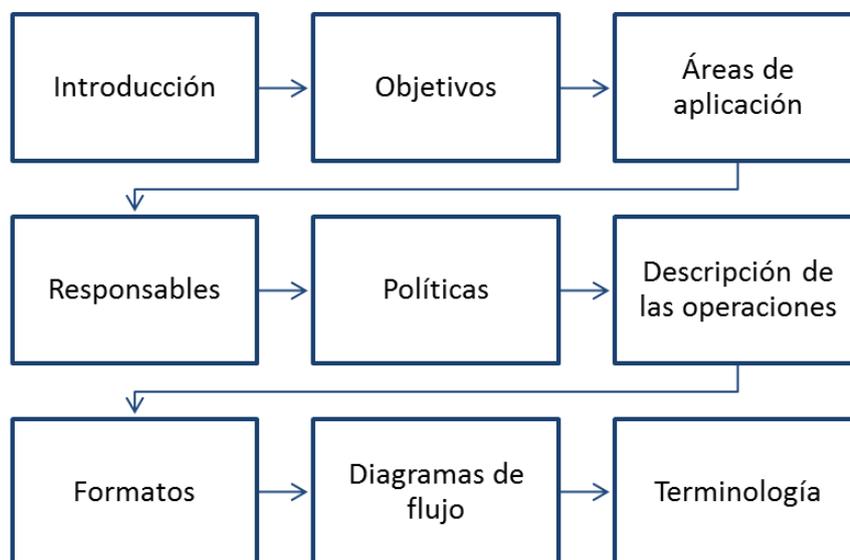
- **Procedimiento general**

Son todos aquellos registro que poseen acciones que se ejecutaran a menudo y que no conllevan a tomar algún tratamiento especial, estos procesos se aplican principalmente en la parte administrativa de las empresas.

- **Procedimiento específico**

A diferencia de los procedimientos generales este tipo en especial de gestiones específicas se centran en realizar acciones de mayor contundencia dentro de las empresas para lograr resultados inmediatos y de manera efectiva.

*Figura 8 Proceso de un manual de procedimiento*



*Fuente:* (Sunder, 2012)

### 2.2.7. Contabilidad

Según (Coello, 2011), ‘‘ la contabilidad es quien establecerá los diferentes parámetros financieros de la empresa, a base de la creación de los diferentes estados financieros tales como balances, registros, análisis etc. ‘‘

La contabilidad es una parte desarrollada de la ciencia la cual se utiliza día a día, y más aún en las empresas ya que las mismas la consideran como parte fundamental al momento de poder establecer los parámetros financieros que logran conseguir dentro de las diferentes actividades de comercio en los mercados o zonas comerciales,

La definición más clara que le podemos dar a la contabilidad es que; la misma está compuesta por diferentes técnicas y gestiones que se realizan dentro de los registros contables, con la finalidad de poder decretar de manera concisa y eficaz las diferentes técnicas que se van a aplicar al momento de ejecutar los planes contables y financieros en la empresa.

La contabilidad es la parte de la ciencia que se encarga de controlar los diferentes activos y pasivos que entran y salen de los registros contables o en su defecto de la empresa, a manera de llevar un determinado orden dentro de la empresa, se establecerán los correctivos necesarios ya que gracias a este método aplicable se puede saber si la empresa en el tiempo operativo está siendo rentable o en su defecto será rentable dentro de los años venideros.

Es por esa razón que mediante la contabilidad se puede demostrar todas aquellas falencias que existan o que se encuentren dentro de los mercados, son estas falencias las que limitan a las empresas a desarrollarse con normalidad y en algunos casos a quebrar, es por eso que la contabilidad mediante sus diferentes registros ofrecerá cierto índice de rentabilidad basándose siempre en los valores obtenidos versus los valores que se gastan

tanto en cuestiones operativas (personas, mano de obra) o simplemente gastos operacionales (maquinarias)

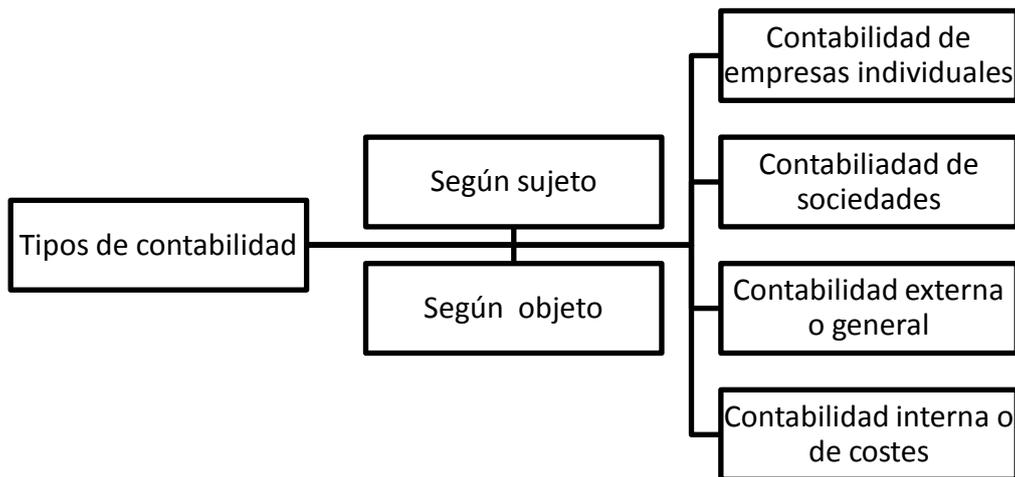
Debemos recalcar ciertos puntos importantes en cuanto al uso de la contabilidad entre ellos los siguientes:

- Implementar y usar los diferentes registros de entrada y salida de las diferentes compras o gastos mensuales de la empresa.
- Mediante los antes mencionados registros establecer las diferentes mercaderías que se encuentra en stock lista para ser convertida en dinero.
- Las diferentes informaciones obtenidas por los controladores en cuanto a las ventas obtenidas deben ser estudiadas y previamente potenciadas para poder cubrir la demanda de los usuarios y sobre todo mantener a la competencia alejada.
- El contador deberá proporcionar un estado o balance de gastos preferiblemente mensuales, a manera de poder definir o establecer un determinado margen de utilidad obtenida en dicho mes y si es prudente reducir gastos innecesarios para efectivizar la rentabilidad de la misma.
- Las diferentes personas asociadas a los movimientos y/o actividades empresariales se basan principalmente en desarrollar y establecer diferentes métodos de obtención de información en cuanto a ventas para de esa manera potenciar el poco ingreso de dinero o ventas en meses anteriores.

#### **2.2.7.1. Tipos de contabilidad**

Se debe recalcar lo mencionado por (Gonzales, 2014), ‘ los diferentes tipos de contabilidad que se establecen dentro de las empresas comprenderán los estados financieros actuales o que se desarrollaran con el fin de obtener una medición a futuro es por esa razón que se clasifican de la siguiente manera:

*Figura 9 Tipos de contabilidad*



*Fuente: (Sunder, 2012)*

- **Contabilidad de empresas individuales**

La empresa se encuentra administrada por una sola personas ya sea natural o simplemente un comerciante.

- **Contabilidad de sociedades**

Es cuando la empresa se encuentra bajo la vista de diferentes personas que se denominan socios o inversionistas los cuales poseen cierta importancia y sus opiniones son importantes al momento de decidir sus actividades.

- **Contabilidad externa o general**

Es la que se encarga de registrar todos aquellos movimientos financieros que realiza la empresa de manera externa, eso quiere decir que interviene en los estados financieros con terceras personas a manera de registrar valores.

### **2.2.7.2. Ventajas de la contabilidad**

Se deberá establecer lo expuesto por (Harrison, 2013), ‘‘ mediante las diferentes ventajas que ofrece la contabilidad es bueno recalcar el excelente trabajo que desempeña al momento de establecer los parámetros empresariales y financieros de determinado grupo socio legal entre sus ventajas se hará hincapié en las siguientes:

- Permite diferenciar entre los gastos personales y los gastos operacionales.
- Determina el valor a cobrar por determinados artículos en base a los desarrollos establecidos por la matriz productiva.
- Define el margen de ganancias obtenidas y pérdidas establecidas o declaradas.
- Mejora de manera inteligente las actividades financieras de la empresa con el fin de poder aplicar a diferentes préstamos de ser necesario.

### **2.2.7.3. Importancia de la contabilidad**

La contabilidad establecida dentro de las diferentes empresas representa no solo una carta poderosa al momento de definir sus estados financieros sino que también ayuda de manera particular a producir de manera efectiva diferentes productos de mejor calidad economizando diferentes aspectos para obtener mejores ganancias.

A medida que los diferentes informes contables se obtienen, la empresa podrá determinar en base a sus facturas mensuales que gastos se priorizaran al momento de empezar las producciones del mes siguiente, intentando así disminuir de manera consiente sus gastos operativos y operacionales rescatando una pequeña utilidad, esta misma que se definirá como ganancia en bruto, es por esa razón que la contabilidad dentro de la empresa juega un papel importante las cuales también desarrollan diferentes controles de:

- Movimientos relacionados con finanzas.
- Prestaciones varias.
- Financiación.
- Transacciones de inversión.
- Adquisiciones.
- Venta y distribución de productos.

Es por esa misma razón que la contabilidad determina diferentes puntos fuertes tales como:

- **Finanzas corporativas**

En la actualidad se han unido diferentes tipos de empresas con la finalidad de poder establecerse dentro del mercado competitivo, y cubrir gran terreno junto ya que a su vez limitan los costos o gastos por que se dividen entre 2 o más.

- **La contabilidad es el mundo de los negocios**

Es decir que mediante las diferentes acciones contables un negocio puede ser fructífero o simplemente no, dependiendo de la buena administración de recursos he información que exponen este tipo de balances financieros a lo largo de las diferentes operaciones desarrolladas por las mismas, es por esa razón que existen un sin número de ventajas en usar los planeamientos contables con frecuencia entre ellos:

- La contabilidad tiene como objetivo primordial medir de manera exacta todas aquellas transacciones comerciales a fin de establecer diferentes estudios de control de gastos.

Se podrá definir de manera sencilla que la contabilidad bien utilizada dentro de las diferentes empresas denotara a simple vista cierta superioridad en cuestiones de gestiones internas, a su vez mejorara el ambiente socio laboral y cada departamento.

Es por esa razón que cada uno de los diferentes planeamientos que se realizan en base a la contabilidad de hecho, simularan cierto estado de rentabilidad establecida por la empresa, dicho de esta manera es fácil entender que si existe una producción en donde se han reducido los gastos operativos y de mano de obra se podrá obtener una ganancia elevada siempre teniendo en cuenta que los productos a exponerse en el mercado deben de cumplir con las más altas normas de calidad ya que existen diferentes empresas que se dedican a utilizar dichas falencias para crecer

### **2.3. Marco Contextual**

La empresa Conauto C.A. empezó sus actividades en el año de 1865 usando como razón social el nombre de MAX MULLER, y desarrollándose con total normalidad dentro de cada uno de los campos que han explotado, es por esa razón que se han destinado diferentes puntos de acopio o sucursales en Guayaquil, Manta, Pichincha.

#### **Misión**

Distribuir, Producir y establecer determinados productos dentro de los diferentes mercados siempre mostrando una calidad excelente y un servicio excepcional.

#### **Visión**

Ser una empresa líder en cuanto a la resolución de los diferentes mercados automotrices, logrando así poder obtener un mejor desempeño y sostenibilidad al momento de la resolución de clientela.

## Valores

- Integridad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Colaboración
- Liderazgo

### 2.4. Marco Conceptual

**Administración:** Es el lugar donde se desarrollan todos los planes de la empresa.

(Donna, 2014)

**Competencia:** Es la capacidad que posee las empresas al momento de elaborar planes de labor y facilitación de acciones entre empleados y usuarios. (Morillas, 2012)

**Control Administrativo:** Son todas aquellas acciones de control que se efectúan a base de poder determinar ciertas falencias dentro de los diferentes departamentos de acciones empresariales. (William, 2015)

**Control:** Es uno de los factores más utilizados ya que mucho depende de este paso la empresa para descartar todas aquellas anomalías que se puedan presentar tanto en la elaboración de productos como el trato al personal. (Gryan, 2012)

**Cuota de ventas:** Parámetros establecidos dentro de la empresa con el fin de cumplir las necesidades mensuales de la misma. (Vidal, 2012)

**Demanda total del mercado:** Es la cantidad que se estipula mediante las diferentes investigaciones a tomar en cuenta de las ventas establecidas en el mercado y el tiempo actual. En ocasiones sube y en otras decae mucho. (Morello, 2014)

**Dirección:** Lugar donde se enfoca la empresa con el fin de conseguir un bien común, de entre estos bienes nace la factibilidad. (Martinez, 2014)

**Eficiente:** Labor que se realiza con la finalidad de establecer cierta tranquilidad al momento de resolver determinados problemas y/o producciones. (Anthony, 2014)

**Estrategia:** Planes que se emplean para poner en ejecución diferentes acciones de la empresa en cuanto a lograr mejor efectividad y rentabilidad. (Morales, 2014)

**Mercado disponible calificado:** Son las diferentes zonas donde se establecen las actividades comerciales entre personas naturales y representantes de las jurídicas. (Walther, 2014)

**Mercado disponible:** Son aquellas zonas que se encuentran disponibles para ciertos negocios determinados. (Franco, 2013)

**Mercado meta:** Son todas aquellas zonas que se pretende llegar y establecer determinado producto el cual deberá cumplir con cada una de las exigencias del usuario. (Briones, 2012)

**Mercado total:** Es la agrupación que existe entre los diferentes usuarios denominados como compradores potenciales y ocasionales. (Bazurto, 2014)

## 2.5. Marco Legal

Para poder explicar de mejor manera la fundamentación legal se establece en:

Art: 26.- “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable

para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.”

Según los diferentes artículos establecidos por la Constitución del Ecuador, indica que la educación de los derechos de cada persona permite determinar la igualdad que existe en el ámbito social y personal

Art. 27.- “La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.”

Según este artículo se centrará principalmente en permitir la educación de cada una de las personas a manera de desarrollo humano, de esta manera el individuo se centrará en formar parte de diferentes eventos sociales para que se sienta mejor como personas y con los demás.

Art. 8. 10b.- “Establecer mecanismos integrales para fortalecer el clima de negocios, la inversión en el país, y promover la imagen del Ecuador a nivel internacional.”

Art. 9.1a.- “Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, la MIPYMES enfocadas en la agricultura familiar campesina, así como de trabajo autónomo que se orienten a la generación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.”

En relación a los diferentes artículos citados en el texto antes expuesto, el presente proyecto cuenta con la aceptación del Gobierno, junto con el ministerio del buen vivir, en

el cual se estipula y se apoya que todo mecanismo de incentivo debe ser aplicado cada una de las personas para logara obtener un mejor resultado operacional.

### **NIC 18 ingresos de actividades ordinarias**

La NIC 18 ingresos de actividades ordinarias debe ser aplicada para la contabilización de dichos ingresos que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

- a) Venta de bienes
- b) La prestación de servicios;
- c) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan interese, regalías y dividendos.

El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. Es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

El término “productos” incluye tanto los producidos por la entidad para ser vendidos, como los adquiridos para su reventa, tales como las mercaderías de los comercios al por menor o los terrenos u otras propiedades que se tienen para revenderlas a terceros. Los ingresos de actividades ordinarias de la venta de bienes se reconocerán y se registraran en los estados financieros cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- La entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, derivados de la propiedad de los bienes.
- La entidad no conserva implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los mismos;

- El importe de los ingresos de actividades pueda medirse con fiabilidad;
- Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y
- Los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. Diseño de la Investigación

Según lo mencionado por Hurtado & Toro (2012) “El diseño de la investigación ayuda al investigador a tener una perspectiva más formada de la forma en cómo se desarrollará la investigación teniendo en cuenta que este diseño se debe de diseñar tomando en cuenta la posibilidad real, recursos y tiempo que dispone el investigador.” (Pág. 98)

Para el desarrollo de la presente investigación es indispensable e importante llevar a cabo un diseño que indique la manera en la que se establecerá la investigación, por ende las autoras mencionarán cada uno de los parámetros a continuación:

- Enfocar y tener bien comprendido la problemática de estudio.
- Identificar y mencionar los tipos de investigación que se llevarán a cabo en la investigación.
- Definir el instrumento que permitirá la obtención de la información.
- Especificar la técnica de la investigación para la recolección de los datos.
- Precisar la población considerada en el presente estudio y la muestra con su respectivo cálculo.
- Mencionar la forma de realizar el levantamiento de la información.

#### 3.2. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se desarrollarán en el presente estudio será el descriptivo, el exploratorio y el de campo, para una mejor comprensión del porqué fueron escogidos estos tres tipos de investigación los mismos serán detallados y explicados.

## **Investigación descriptiva**

Lo indicado por Naghi(2012) “La investigación descriptiva se enfoca en determinar quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del problema de estudio, es decir, lo que pretende realizar en un estudio descriptivo es explicar con precisión a una empresa y el consumidor sus comportamientos.” (Pág. 91)

Se torna importante desarrollar este tipo de investigación ya que por medio de este se puede detallar con mayor precisión la problemática que persiste en la actualidad en la empresa CONAUTO C.A. referente al manejo de sus entradas y salidas de dinero.

### **3.3.3. Investigación de Campo**

Para García (2011) “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.”(35)

Como lo indica La Autora antes referenciado por medio de la investigación de campo se podrá recabar los datos directamente de los individuos que se crea tengan la información acudiendo la autora a la zona de estudio donde persiste el problema.

## **3.3. Población y Muestra**

### **Población**

Tamayo (2011) “Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica.” (Pág. 176)

La población considerada para el presente estudio son los trabajadores del área contable en la empresa CONAUTO C.A. que actualmente cuenta con 10 empleados.

### **Muestra**

Tamayo (2011) “La muestra se establece bajo el principio de que es un fragmento representativo de la población y por tanto refleja las características que definen la población del cual fue extraída.” (Pág. 176)

Teniendo conocimiento que la población estimada es finita y menor a 100 se procederá a utilizar la misma cantidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación**

#### **La encuesta**

García (2013) “El objetivo de la encuesta es obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos.”

Por medio de esta técnica de investigación los datos que se pretenden obtener se darán de forma más eficiente y directa haciendo menos compleja la labor de las autoras ya que por medio de la encuesta esta información ya obtenida se verá reflejada desde un punto de vista numérico, específicamente de forma porcentual, cabe mencionar que estos resultados deben de ser previamente analizados e interpretados por las autoras para tener una mejor comprensión de la información, aplicándose así los métodos cuantitativos y cualitativos.

### **3.5. Instrumento de la información**

#### **El cuestionario**

Según lo indica Pardinás (2011) “El cuestionario presupone el diseño de la investigación; y la elaboración del cuestionario requiere un procedimiento estricto en función del estudio que se pretende realizar siendo un conjunto de preguntas para hacer posible la obtención de la información,” (Pág. 117)

El cuestionario estará estructurado con preguntas cerradas limitando la respuesta del encuestado y haciendo posible que los datos que se pretende recolectar se brinden de forma puntual, cabe mencionar que entre sus respuestas estas tendrán múltiples opciones para que el objeto de estudio tenga la libertad de responder a su criterio.

### **3.6. Levantamiento de la información**

Las autoras junto con un asistente realizarán una investigación de campo acudiendo personalmente a la zona de estudio a realizar cada una de las encuestas cumpliendo con el tamaño de la muestra para la investigación del departamento de caja general, cabe indicar que los datos recopilados serán tabulados por medio del software Microsoft Excel donde se verá representados los resultados a través de gráficos circulares con sus respectivas tablas para luego llegar a una conclusión de la investigación realizada.

### 3.7. Análisis de resultados

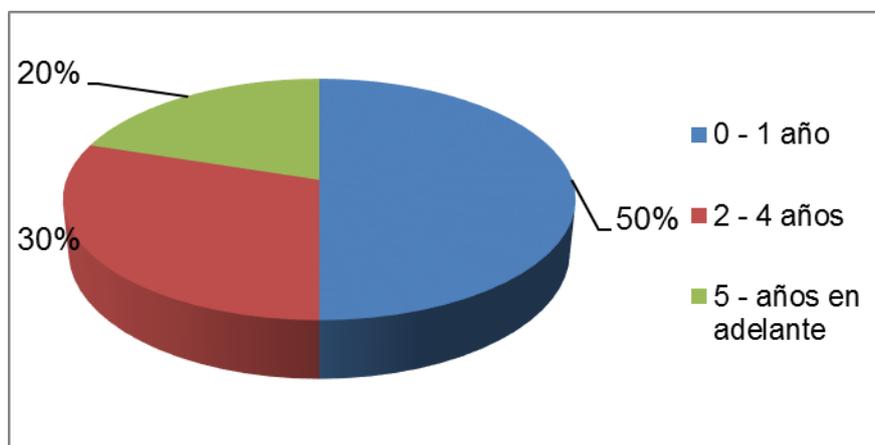
#### 1.- ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en la empresa?

*Tabla 1 Tiempo de trabajo en la empresa*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
0-1 año	5	50%
2-4 años	3	30%
5- años en adelante	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 10 Tiempo de trabajo en la empresa*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Conforme al gráfico presente se puede notar que el 50% de los encuestados se encuentran trabajando por un lapso de tiempo no mayor a 1 año, es decir, que su permanencia en la empresa es mínima.

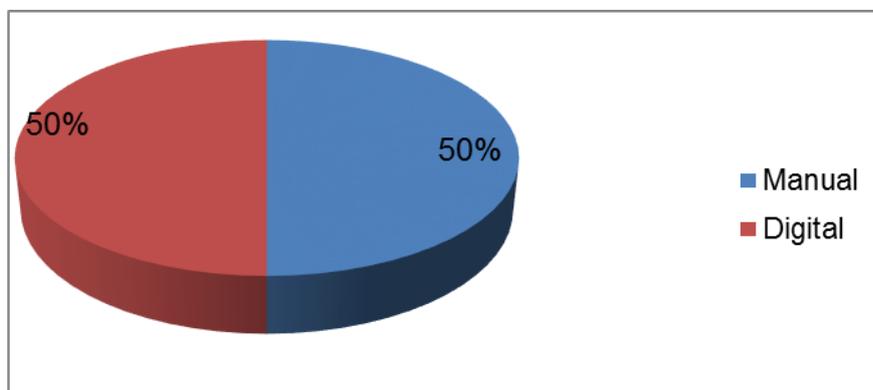
2.- ¿Cómo usted realiza los informes contables que presenta ante los directivos de la empresa?

*Tabla 2 Realización de los informes contables*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Manual	5	50%
Digital	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 11 Realización de los informes contables*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Conforme a los datos presentados, existe una división de datos en lo correspondiente al 50%, en donde se puede notar que lo realizan de forma manual y en forma digital, por lo que se evidencia la utilización de los dos métodos.

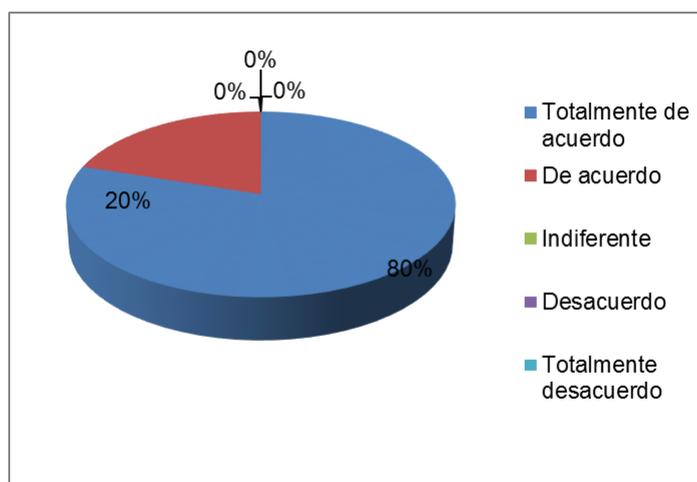
**3.- ¿Está usted de acuerdo que la entrega de un informe inadecuado puede significar pérdidas para la empresa?**

*Tabla 3 Informe mal elaborado*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de Acuerdo	8	80%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 12 Informe mal elaborado*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Conforme a los datos obtenidos, el 80% de los encuestados muestran que están totalmente de acuerdo que la elaboración de un informe inadecuado puede significar pérdidas para la empresa, por lo que se puede discernir que los empleados se encuentran consientes de las consecuencias de los errores que ellos mismo pueden cumplir.

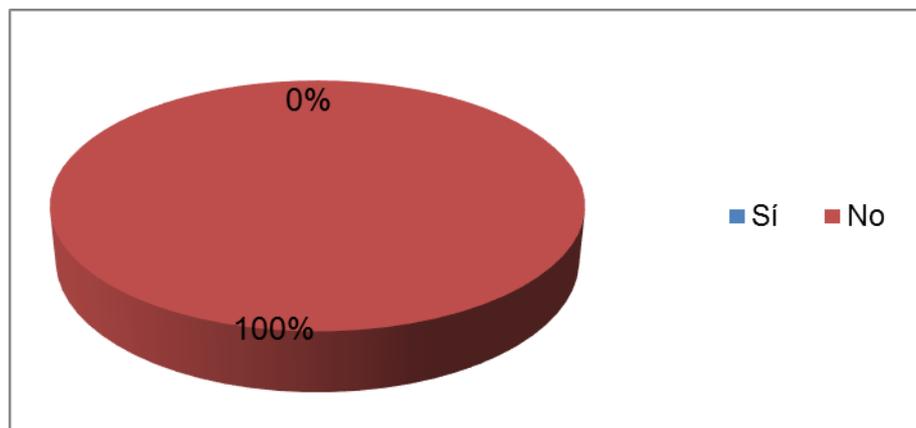
**4.- ¿Ha recibido usted capacitación sobre el manejo adecuado de las entradas y salidas de dinero?**

*Tabla 4 Capacitación sobre el manejo de las entradas y salidas de dinero*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 13 Capacitación sobre el manejo de las entradas y salidas de dinero*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Es notorio la respuesta de los empleados, el 100% se encuentra consiente de que no han recibido una capacitación sobre el manejo de entradas y salidas de dinero, por lo que se puede comprender claramente la razón de la problemática.

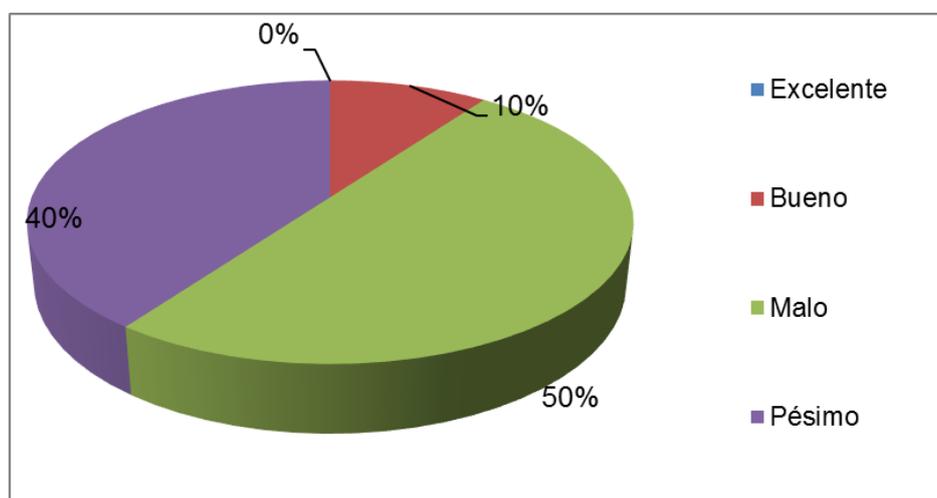
**5.- ¿Cómo califica usted la comunicación entre a la empresa matriz y las demás sucursales referentes a los temas contables?**

*Tabla 5 Calificación de la comunicación*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Excelente	0	0%
Bueno	1	10%
Malo	5	50%
Pésimo	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Figura 14 Calificación de la comunicación*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

La comunicación es esencial en el desarrollo de las actividades comerciales de toda empresa, por ello, es notorio como el 50% de los encuestados mencionan que la comunicación mantiene errores al momento de elaborar cada uno de los informes contables.

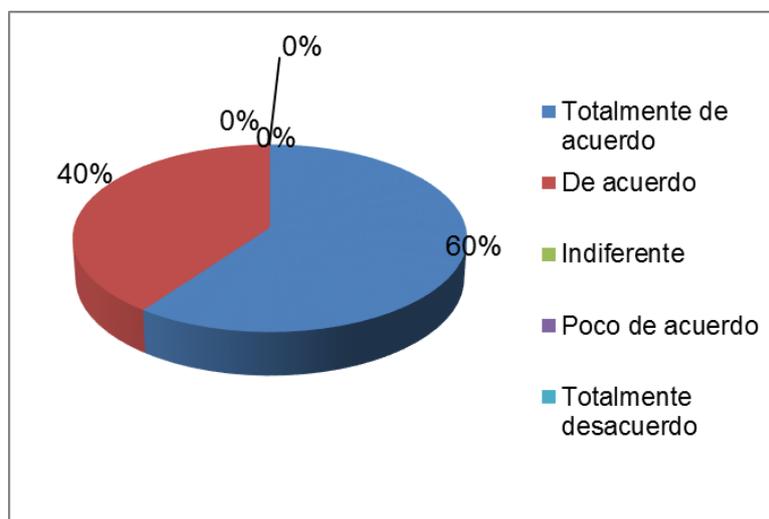
## 6.- ¿Considera usted que existe una alta rotación de personal en la empresa?

*Tabla 6 Alta rotación de personal en la empresa*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de Acuerdo	6	60%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 15 Alta rotación de personal en la empresa*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

De acuerdo a los datos mostrados en el presente gráfico se puede notar claramente el 60% de los encuestados confirman una alta rotación de los empleados, siendo este aspecto un gran problema puesto que se pierde la comunicación y la elaboración de los procesos contables.

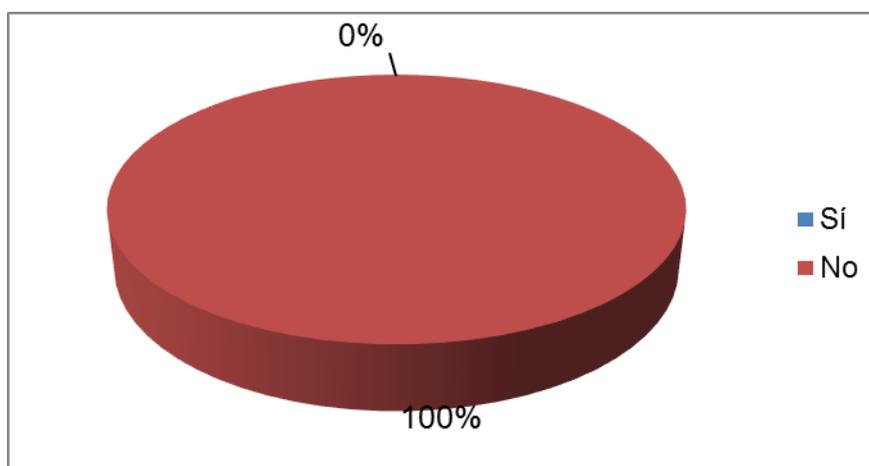
**7.- ¿Ha utilizado usted un manual de políticas para desarrollar los correctos procesos en la entrada y salida dinero?**

*Tabla 7 Utilización de un manual de políticas*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 16 Utilización de un manual de políticas*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Se puede notar que el 100% de los encuestados confirman que no han utilizado un manual de políticas para desarrollar los correctos procesos en la entrada y salida dinero, por ende se puede comprender como este aspecto ha limitado a problemas en la empresa.

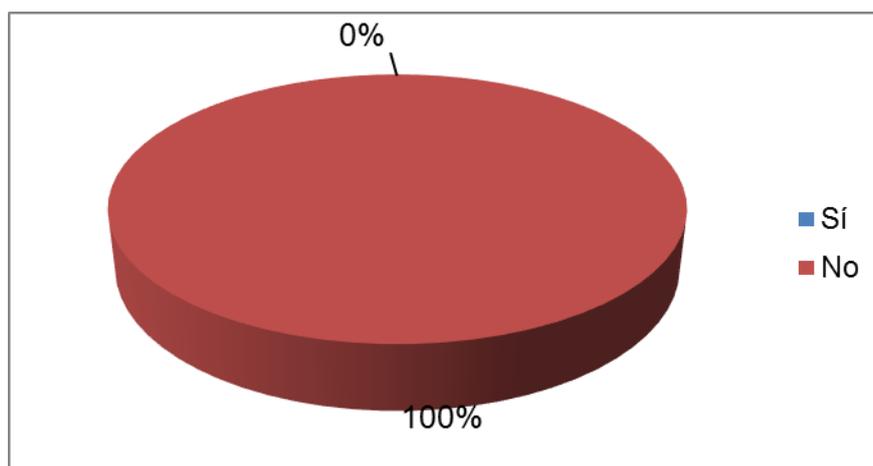
**8.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero?**

*Tabla 8 Uso de un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 17 Uso de un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

De acuerdo al presente gráfico se puede visualizar como el 100% de los encuestados afirman que la empresa no cuenta con un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero, por ende, se puede comprender claramente como el problema emerge por esta situación.

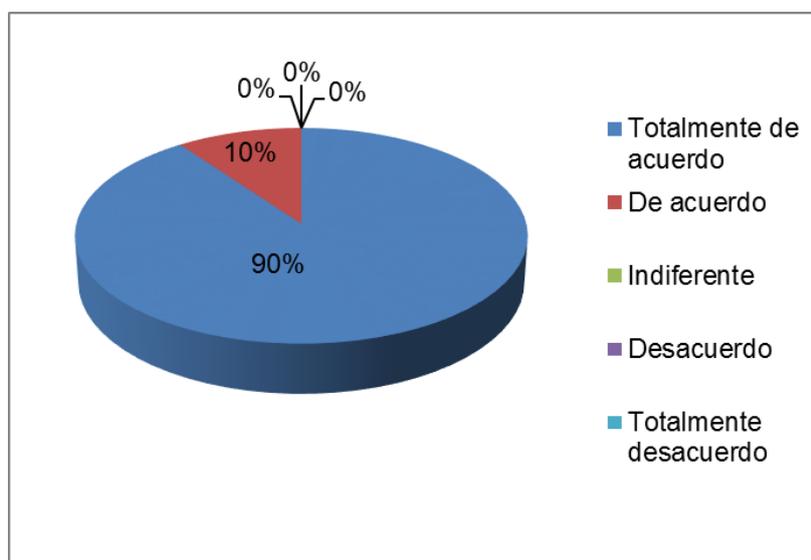
**9.- ¿Considera usted que la utilización de un manual de política para el manejo de entradas y salidas de dinero podrá mejorar la comunicación entre los empleados?**

*Tabla 9 Ayuda de un manual de manejo de entradas y salidas*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de Acuerdo	9	90%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 18 Ayuda de un manual de manejo de entradas y salidas*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Conforme al presente gráfico el 90% de los encuestados afirman que la utilización de un manual para los procesos de manejo de entradas y salidas, contribuirá a mejorar estos procedimientos, así como optimizar la comunicación entre los empleados.

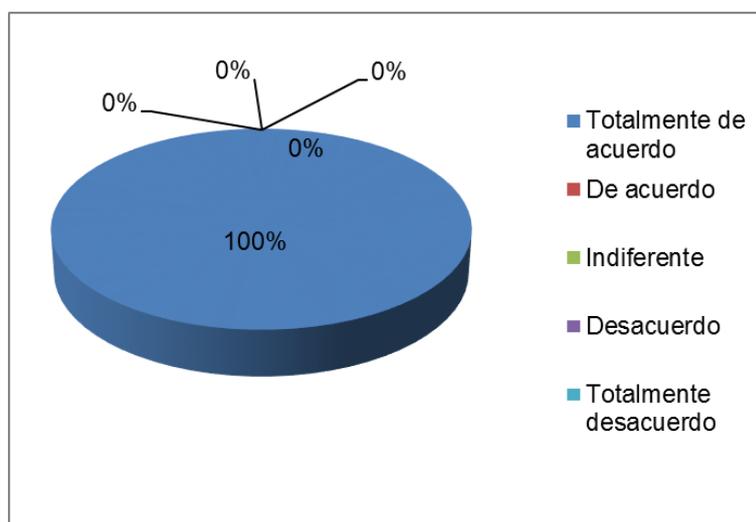
**10.- ¿Considera usted que al aplicarse un manual de políticas los empleados deban obtener capacitación sobre su uso?**

*Tabla 10 Capacitación sobre el manual de políticas*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de Acuerdo	10	100%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Figura 19 Capacitación sobre el manual de políticas*



*Fuente: Encuestas*

*Nota: Datos obtenidos del personal del Área de Caja.*

Conforme al presente gráfico se puede visualizar que los empleados se encuentran totalmente de acuerdo en recibir la capacitación sobre su uso, es decir, ellos se encuentran conscientes de que es menester el aporte de esta inducción para la aplicación del manual.

## CONCLUSION

De acuerdo con la encuesta realizada al personal del Departamento de Caja concluimos que un **MANUAL DE POLITICAS PARA EL MANEJO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE DINERO DE CAJA** nos ayudara a determinar las actividades que se deben realizar dentro del departamento, cumpliendo objetivos para los cuales fueron creados, la predisposición del personal aportará en el cumplimiento de los mismo, aportando a que la gerencia tenga unos informes eficientes y eficaces.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE DINERO DE CAJA.**

##### **4.1 . Descripción de la propuesta**

La presente propuesta radica en proponer un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero de la empresa CONAUTO C.A. ya que su problemática se ha generado por la ineficiencia por parte de los empleados del área administrativa contable en realizar los informes respectivos. Por ende, se estima que la solución ante el problema es la utilización de este manual en donde se establece cada uno de los procesos y procedimientos que deben seguir los trabajadores para que se pueda desarrollar eficientemente las labores de la compañía.

##### **4.2. Justificación de la propuesta**

Se justifica ante la necesidad de mejorar la eficiencia en el área contable de la empresa, ya que mantiene desfases al momento de transmitir la información de una sucursal a otra. Y es que la falta de un manual donde se estipule cada uno de los requerimientos para el desarrollo de estas labores ha afectado sin duda alguna a la liquidez de la compañía.

También se justifica por el hecho de que la compañía ha fallado en lo referente a la capacitación de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones en especial al registrar la entrada y salida de dinero.

### **4.3. Importancia del manual**

Este manual de políticas y procedimientos es un documento actual en donde se podrá visualizar los ordenamientos que se relacionan en el Área Contable especialmente de Caja, favoreciendo de esta manera a la optimización de las actividades que competen a los trabajadores de la compañía.

### **4.4. Beneficios**

Los beneficios que conseguirá la empresa CONAUTO C.A. serán:

- Mejor comunicación entre los empleados de diferentes sucursales.
- Mejorar los informes realizados por los trabajadores del área contable
- Cuadros de cajas más eficientes
- Existencia de políticas para la entrada y salida de dinero.

### **4.5. Objetivos de la Propuesta**

#### **4.5.1. Objetivo general**

- Proponer un manual de políticas y procedimientos para la entrada y salida de dinero.

#### **4.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer las políticas para la entrada y salida de dinero.
- Realizar una relación en cada una de las partes interventoras para la entrada y salida de dinero.
- Establecer los procedimientos para la entrada y salida de dinero.

#### **4.6. FODA**

##### **Fortaleza:**

- F1.- Mejora la eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos.
- F2.- Existencias reales del dinero en caja
- F3.- Personal con actitudes y aptitudes de mejorar su trabajo

##### **Oportunidades:**

- O1.- Mejorar los procesos de caja
- O2.- Regula la entrada y salida de dinero
- O3.- Mejora los índices financieros de la empresa

##### **Debilidades:**

- D1.- Nuevo manual de procesos.
- D2.- Adaptación del personal al manual.
- D3.- Irregularidades durante el proceso de adaptación.

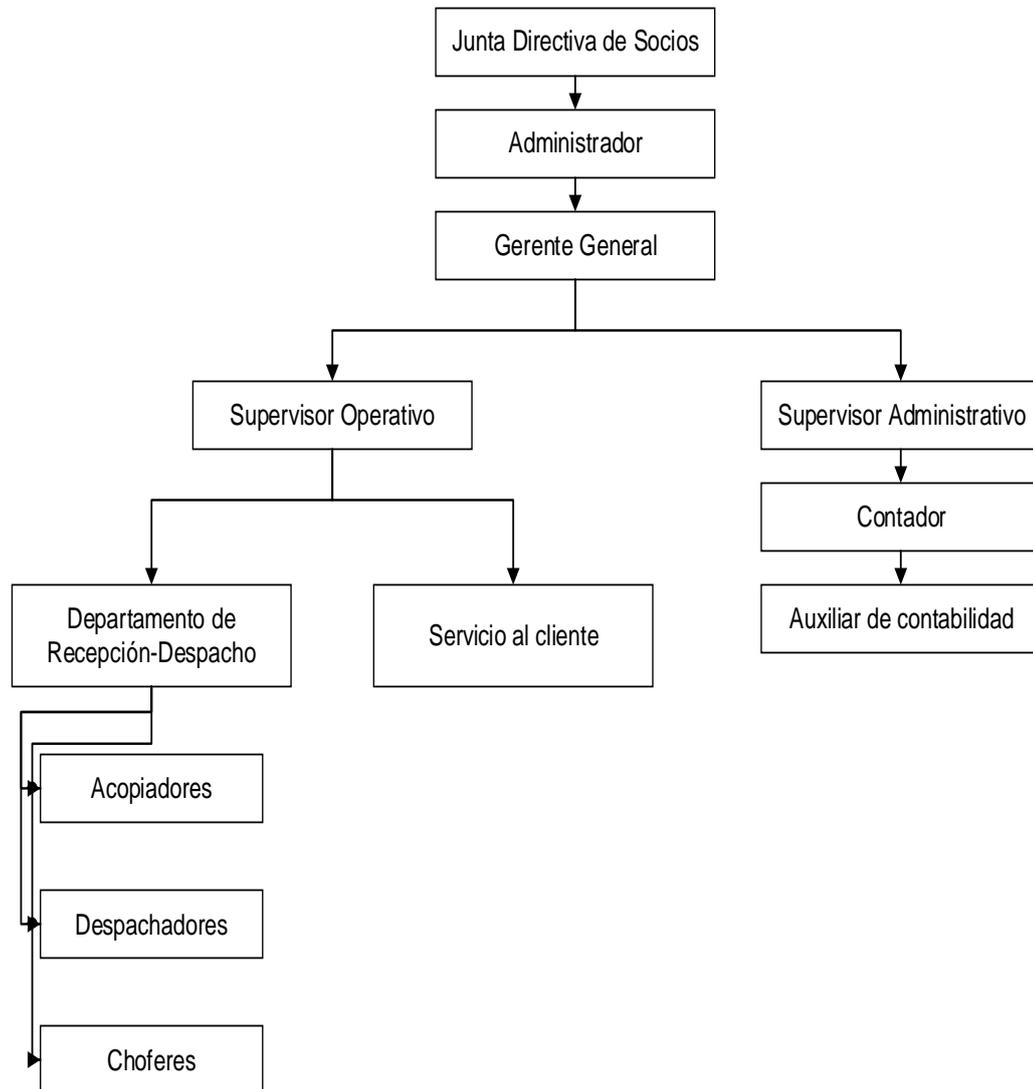
##### **Amenazas:**

- A1.- Deficiencias en cuanto al personal.
- A2.- Desactualización del manual
- A3.- Cambios económicos y normatividad.

#### 4.7. Desarrollo de la propuesta

En el desarrollo de la propuesta se muestra cada uno de los procedimientos y políticas a aplicar para la recepción y entrega de dinero. Para ello se diseña el siguiente manual:

*Figura 20 Organigrama funcional general-Caja*



#### 4.7.1. Descripción de funciones y responsabilidades

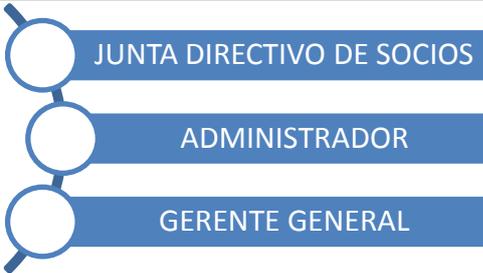
Tabla 11 Descripción de funciones y responsabilidades Junta Directiva de Socios

<b>UBICACIÓN JERARQUICA</b>
 <pre> graph TD     A((JUNTA DIRECTIVO DE SOCIOS)) --- B[ADMINISTRADOR]     B --- C[GERENTE GENERAL]           </pre>
<p><b>Características generales:</b></p> <p>La junta directiva de socios es la máxima autoridad de la empresa, conformada por socios accionistas.</p>
<p><b>Responsabilidades/Funciones:</b></p> <p>En relación a la gestión que representan los accionistas tienen como obligación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y certificar los reglamentos desarrollados por la gerencia general de la compañía.</li> <li>• Certificar memorándum o informes realizados sobre los rendimientos y gestiones de cada departamento.</li> <li>• Tomar decisiones administrativas que fomenten el desarrollo de la economía de la empresa.</li> </ul>

Tabla 12 Descripción de funciones y responsabilidades de Administrador

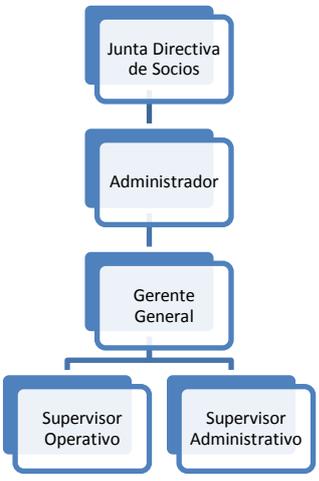
<b>UBICACIÓN JERARQUICA</b>	
 <pre>graph TD; A((JUNTA DIRECTIVO DE SOCIOS)) --- B((ADMINISTRADOR)); B --- C((GERENTE GENERAL));</pre>	
<b>Características generales:</b>	
<p>El administrador de la empresa esta designado por la junta de socios/accionistas y llevara a cabo las funciones del gerente General en caso que falte o esté ausente en la empresa.</p>	
<b>Responsabilidades/Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Formula nombramientos de los supervisores administrativos, operativos de la compañía</li><li>● Coordina y dirige las reuniones de los socios/accionistas</li><li>● Sustituye al gerente general</li><li>● Examina informes, toma decisiones oportunas en los momentos indicados buscando bienestar del negocio</li></ul>	

*Tabla 13 Descripción de funciones y responsabilidades Gerente General*

<b>UBICACIÓN JERARQUICA</b>
 <pre> graph TD     A((JUNTA DIRECTIVO DE SOCIOS)) --- B[ADMINISTRADOR]     B --- C[GERENTE GENERAL]           </pre>
<p><b>Características generales:</b></p> <p>El gerente general es quien tiene la representación legal de la organización, quien desarrolla la representación jurídica-extrajudicial y custodia el desempeño en las áreas administrativas, operativas del negocio.</p>
<p><b>Responsabilidades/Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Representa legalmente la compañía</li> <li>● Firma contratos y acuerdos entre la empresa y el personal, debiendo informar a los accionistas.</li> <li>● Formaliza la selección del personal</li> <li>● Informa sobre cualquier inconveniente que se de internamente con la empresa al administrativo quien a su vez informara a los altos directivos.</li> <li>● Autoriza la adquisición de activos requeridos por los departamentos.</li> <li>● Controla y recibe informes de las actividades desarrolladas mensualmente.</li> </ul>

Elaborado por: Katherine Benítez – Jenny López

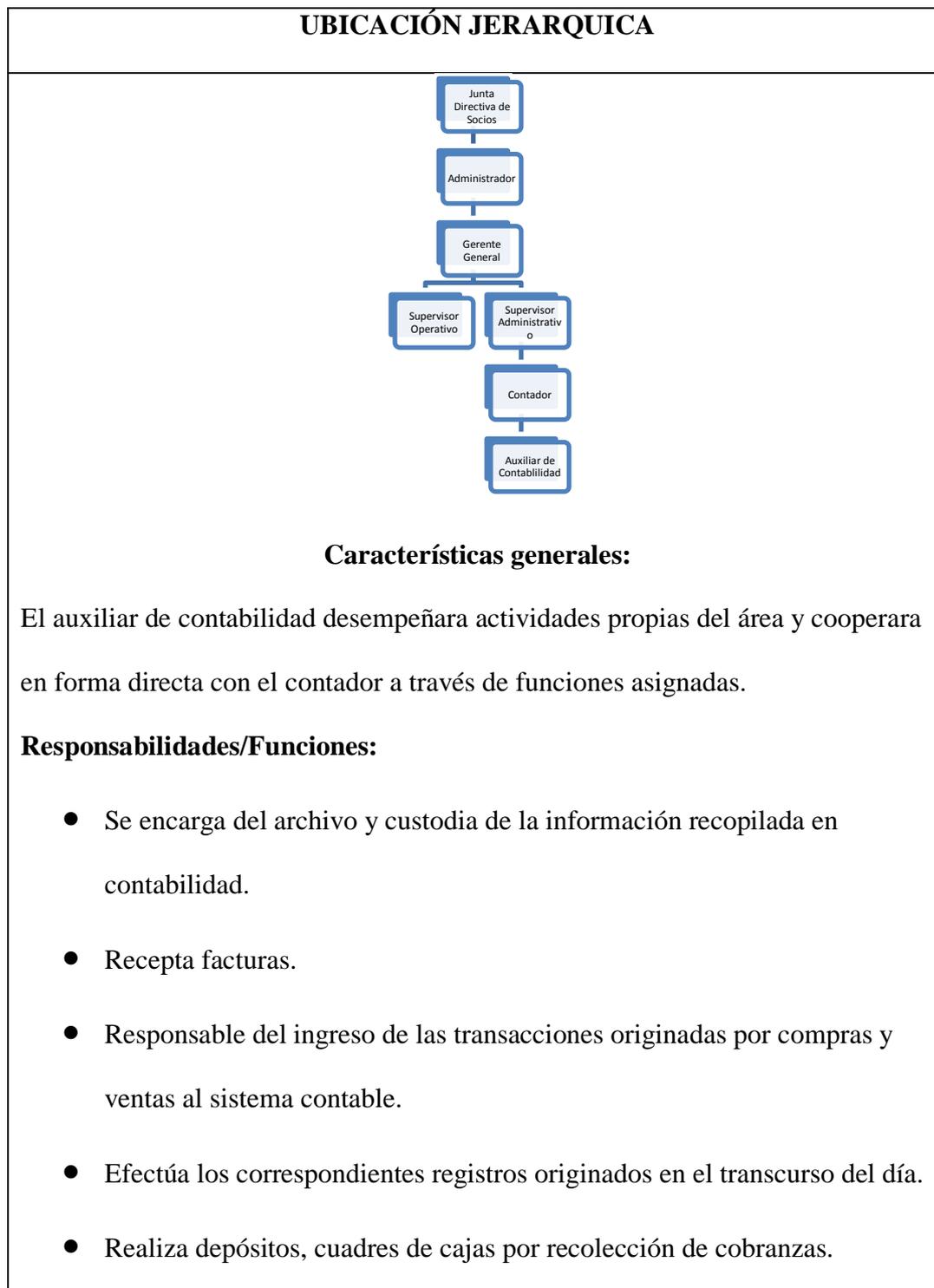
Tabla 14 Descripción de funciones y responsabilidades Jefe Administrativo

<b>UBICACIÓN JERARQUICA</b>
 <pre> graph TD     A[Junta Directiva de Socios] --&gt; B[Administrador]     B --&gt; C[Gerente General]     C --&gt; D[Supervisor Operativo]     C --&gt; E[Supervisor Administrativo]           </pre>
<p><b>Características generales:</b></p> <p>El cargo representa uno de los apoyos básicos de las gestiones del gerente general, se encarga de la administración de recursos financieros. Económicos de la empresa.</p>
<p><b>Responsabilidades/Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reorganiza con gerencia la ejecución de funciones de las distintas áreas de la organización para cumplir con objetivos.</li> <li>● Gestiona la adquisición de materiales y insumos de la empresa</li> <li>● Posee liderazgo y coordina a los departamentos</li> <li>● Busca las mejores variables de financiamiento a beneficio de la empresa.</li> <li>● Revisa y evalúa resultados presentados en los Estados Financieros.</li> <li>● Aprueba pagos a proveedores.</li> </ul>

*Tabla 15 Descripción de funciones y responsabilidades Contador*

<b>UBICACIÓN JERARQUICA</b>
<pre> graph TD     A[Junta Directiva de Socios] --&gt; B[Administrador]     B --&gt; C[Gerente General]     C --&gt; D[Supervisor Operativo]     C --&gt; E[Supervisor Administrativo]     E --&gt; F[Contador]           </pre>
<b>Características generales:</b>
<p>El contador se encargara de procesar y registrar la información necesaria para la elaboración de los estados Financieros.</p>
<b>Responsabilidades/Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisa y controla la documentación concerniente al área contable</li> <li>● Elabora declaraciones de impuestos</li> <li>● Emite y revisa los estados financieros mensualmente</li> <li>● Revisa y controla la codificación de activos fijos, compras, pagos para un mejor control</li> <li>● Elabora depreciaciones de los activos fijos de la empresa</li> <li>● Asiste a cursos de actualizaciones contables y tributarias.</li> <li>● Genera planillas de aportes al IESS</li> <li>● Cumple con la entrega de formularios de beneficios a la Inspectoría de Trabajo.</li> </ul>

Tabla 16 Descripción de funciones y responsabilidades de Auxiliar Contable



#### 4.7.2. Definición de políticas administrativas

*Tabla 17 Políticas administrativas de la empresa*

<b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION</b>
<b>POLITICAS ADMINSITRATIVAS DE LA EMPRESA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa se fundamentara en un manual de procedimientos que permita enfocarse en función de las actividades del negocio.</li> <li>2. El gerente general y el administrador deberán exigir respaldos de los movimientos con documentación.</li> <li>3. Se maneja el sistema implementado en la empresa para el registro de los movimientos contables.</li> <li>4. Los depósitos del efectivo y cheques se realizaran todos los días.</li> <li>5. Se mantendrá un monto adecuado en caja chica.</li> <li>6. Mantener en la empresa un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de funciones, proyectos y planes operativos.</li> <li>7. Las cancelaciones a proveedores se realizaran con transferencias bancarias procesadas por el auxiliar contable y autorizada por los gerentes.</li> <li>8. Las facturas serán cobradas de acuerdo al crédito de los clientes.</li> <li>9. Las recaudaciones en efectivo serán cuadradas al final del día e ingresados para su respectivo depósito.</li> <li>10. Se llevara control de cada uno de los ingresos por ventas en efectivo y tarjeta</li> </ol>

### 4.7.3. Manual de políticas y procedimientos

*Tabla 18 Departamento de financiero*

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b>
	<b>2016</b>
<b>Nombre:</b> Jefe Financiero	
<b>Área:</b> Departamento financiero	
<b>Reporta a:</b> Administración General	
<p><b>Principales funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los cuadros de caja mostrados por el responsable de pagaduría.</li> <li>• Revisar sí que existe sobrantes o faltantes en el área de caja.</li> <li>• Autorizar arqueos de caja.</li> <li>• Aprobar los diversos cambios existentes por los responsables de caja.</li> <li>• Receptar los diferentes documentos para la entrada y salida de dinero.</li> </ul>	

Tabla 19 Pagaduría

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b>
	<b>2016</b>
<b>Nombre:</b> Responsable de Pagaduría	
<b>Área:</b> Departamento financiero	
<b>Reporta a:</b> Jefe Financiero	
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Establecer las directrices y pasos necesarios para el pago de los diferentes proveedores de CONAUTO C.A. manteniendo un control en los comprobantes de venta y/o documentos complementarios y garantizando el pago oportuno.</p> <p><b>Principales funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al iniciar la jornada, realizar las recaudaciones de dinero por medio de las liquidaciones de caja / reportes por recaudación.</li> <li>• Desarrollar el resumen de los cuadros de caja.</li> <li>• Colocar los paquetes de dinero que se cuantificaron en una bolsa para ser depositados.</li> <li>• Realizar el informe sobre los valores recaudados ya sea en efectivo o cheque.</li> <li>• Las facturas son recibidas y revisadas en el Dpto. de pagaduría.</li> </ul>	

*Tabla 20 Control Interno del área de caja*

<p align="center"><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center"><b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b></p>
	<p align="center"><b>2016</b></p>
<p align="center"><b>CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La caja fuerte debe obtener contraseña, que solamente puede ser conocida por el responsable de pagaduría, el jefe financiero y el gerente general.</li> <li>➤ El área de caja es un lugar en el que solo puede ingresar las personas autorizadas.</li> <li>➤ La recaudación de dinero debe permanecer en la caja fuerte hasta que sea depositado.</li> <li>➤ La recaudación debe realizarse al día siguiente una vez concluida las revisiones de cajas.</li> <li>➤ No se puede dar de baja a una transacción sin la autorización del jefe.</li> <li>➤ No puede existir una salida de dinero sin la respectiva autorización.</li> <li>➤ Cada faltante y sobrante debe ser detallado.</li> <li>➤ Cada transacción de entrada y salida de dinero debe tener sus respectivos comprobantes que es la factura.</li> <li>➤ Debe existir un detalle diario de las transacciones.</li> </ul>	

Tabla 21 Políticas Generales

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b>
	<b>2016</b>
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El ingreso de las personas al área de caja solamente son las que se encuentren habilitadas y autorizadas.</li> <li>➤ El orden es principal para cada uno de los empleados.</li> <li>➤ Las entradas de dinero deben mantener su respectivo comprobante.</li> <li>➤ La salida de dinero debe tener su respectivo comprobante y autorización</li> <li>➤ Cada depósito a efectuarse debe contener su respectivo detalle y aprobación.</li> <li>➤ No puede existir una salida de dinero sin la respectiva autorización.</li> <li>➤ Toda recaudación no puede permanecer más de un día en la caja fuerte.</li> <li>➤ Cada factura debe contener todos los detalles exigidas en la Ley.</li> <li>➤ Todos los valores que se recauden deben tener un documento que sirva de soporte.</li> <li>➤ Si existiesen errores deben ser informados al jefe de caja.</li> </ul>	

Tabla 22 Políticas de Pago

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b>
	<b>2016</b>
<b>POLÍTICAS DE PAGO Y COBRO</b>	
<p><b>Efectivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cada cobro en efectivo de ser cuantificado dos veces, así como cuidar de los billetes falsos.</li> <li>➤ Los billetes que se encuentren rotos o con enmendadura nos eran receptados.</li> <li>➤ Se podrá hacer cobros en efectivos hasta \$100.00, si supera la cantidad se lo hará por medio de cheque o transferencia bancaria.</li> </ul> <p><b>Cheque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los cheques que se encuentren rotos y sin firma no serán receptados.</li> <li>➤ Se receptorán cheques de bancos locales.</li> <li>➤ Los cheques deben estar girados a nombre de CONAUTO C.A.</li> <li>➤ Se receptorán cheques posfechados.</li> <li>➤ Los cheques deberán ir con sus respectivas firmas de autorización, en caso de ser devuelto se cobrara dicho valor al cliente.</li> </ul>	

*Tabla 23 Políticas para el área de caja*

<p><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p><b>EMPRESA</b> <b>CONAUTO C.A.</b></p>
	<p><b>2016</b></p>
<p><b>POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE CAJA</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El responsable de caja deberá tener su propio usuario y clave, tan solo él y el jefe del departamento podrán conocerlos.</li> <li>➤ La factura deberá ser elaborada con todos los datos que el cliente requiera.</li> <li>➤ Se debe revisar que la forma de pago sea la correcta.</li> <li>➤ Los egresos solamente pueden ser cuando ocurra una devolución de dinero siempre cuando tenga la respectiva autorización.</li> <li>➤ Las modificaciones de los movimientos solo pueden ser autorizados por el jefe de caja o contralor.</li> </ul>	

Tabla 24 Entrada de dinero por ventas

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b>
	<b>2016</b>
<b>ENTRADA DE DINERO POR VENTAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cliente ingresa al local, se acerca al vendedor, cotiza los productos requeridos, en caso de hacer la compra el vendedor realiza la factura, pregunta la forma de pago y lo envía a caja.</li> <li>➤ El responsable de caja pregunta por la información básica, ya sea número de cédula o nombres completos.</li> <li>➤ Revisa la respectiva factura para determinar el monto a cobrar.</li> <li>➤ Pregunta la forma de pago y revisar que se acople a las políticas de la empresa.</li> <li>➤ Si es efectivo, deberá contar dos veces el dinero, revisar que los billetes no estén dañados o enmendando y que no sean falsos.</li> <li>➤ Si es cheque, deberá revisar los datos del cheque coincidan con los nombres de la factura. Si no es así se envía a certificar el cheque y posteriormente se realiza la entrega.</li> <li>➤ Emitir el respectivo comprobante o soporte de recaudación.</li> <li>➤ En caso de existir sobrante devolverlo al cliente.</li> </ul>	

*Tabla 25 Salida de dinero por pagos en Efectivo/Cheque*

<p><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p><b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b></p>
	<p><b>2016</b></p>
<p><b>SALIDA DE DINERO POR PAGOS EN EFECTIVO/CHEQUE</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El responsable de caja revisa la factura a pagar.</li> <li>➤ Verifica que los detalles se encuentren de acuerdo.</li> <li>➤ Confirmar el valor a desembolsar.</li> <li>➤ Solicitar la autorización del jefe del área y/o del departamento.</li> <li>➤ Si es en efectivo, contar dos veces el dinero a entregar y emitir el comprobante de recibido por parte del cobrador.</li> <li>➤ Si es cheque, deberá llevar la firma del gerente general.</li> <li>➤ Desarrollar los respectivos detalles de desembolsos realizados afianzado a los comprobantes.</li> </ul>	

*Tabla 26 Procedimientos para la recapitulación de fondos*

<p><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p><b>EMPRESA CONAUTO C.A.</b></p>
	<p><b>2016</b></p>
<p><b>PROCESOS PARA LLENAR EL FORMATO DE RECAPITULACIÓN DE FONDOS</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El encargado debe llenar el formulario especificando la fecha del día en que se hace el informe.</li> <li>➤ Debe ir escrito el nombre del responsable de la revisión.</li> <li>➤ Revisar el correcto orden del dinero que entra y sale de caja.</li> <li>➤ Separar los billetes respecto a su valor.</li> <li>➤ Separar las monedas respecto a su valor.</li> <li>➤ Poner los cheques de orden por banco y alfabéticamente.</li> <li>➤ Para el desembolso deberá constar las firmas autorizadas.</li> </ul>	

#### 4.7.4. Utilización de un sistema computarizado para el área de caja y banco.

Figura 21 Sistema computarizado para caja y banco

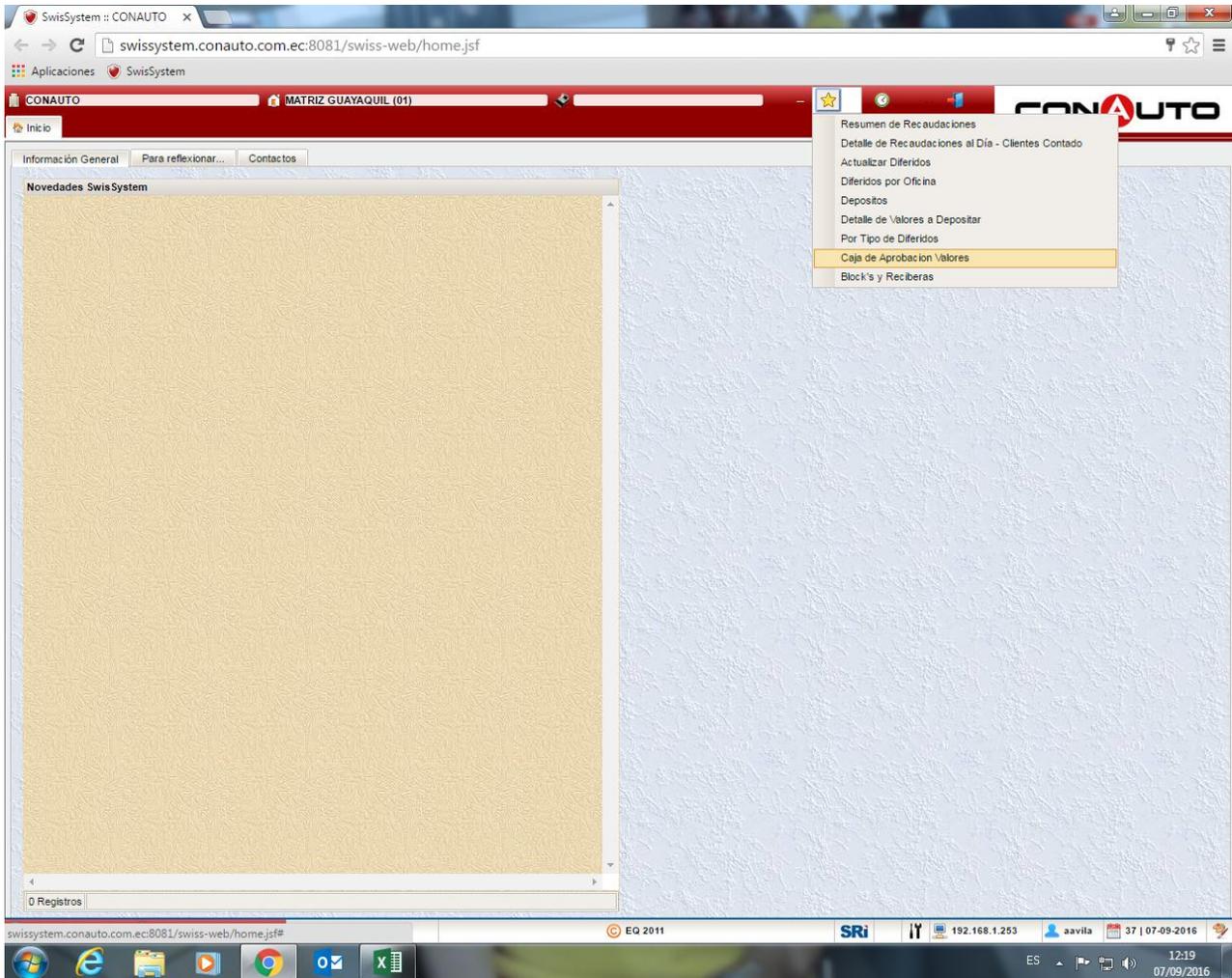


Figura 22 Sistema computarizado para caja y banco 1

The screenshot displays the 'Caja de Aprobacion Valores' (Value Approval Box) interface within the SwisSystem application. The browser address bar shows the URL: `swissystem.conauto.com.ec:8081/swiss-web/home.jsf`. The application header includes the 'CONAUTO' logo and the user's name 'aavila'.

The interface is divided into several sections:

- Search and Filter Section:** Includes fields for 'Id', 'Cobrador', 'Fecha', 'Fecha Desde', 'Fecha Hasta', 'Punto Venta' (set to '01'), and 'Usuario' (set to 'AA/VILA').
- Filter Legend:** A table defining filter codes and their descriptions:

Señal	Código	Descripción
<input checked="" type="checkbox"/>	R	REGISTRADO
<input checked="" type="checkbox"/>	X	ANULADO
<input type="checkbox"/>	P	PROCESADO
<input checked="" type="checkbox"/>	E	REVISION
<input checked="" type="checkbox"/>	G	GENERADO

- Listado Caja Table:** A table with columns: 'Sel.', 'Id', 'Código', 'Cobrador', 'swissRecibos', 'Total', 'Usuario', 'Usuario Procesa', 'Registrado', 'Revision', 'Proceso', 'Cartera', and 'Estado'. The table currently shows '0 Registros'.

The bottom status bar indicates the user is 'aavila' with IP '192.168.1.253' on '07-09-2016' at '12:22'.

Figura 23 Sistema computarizado para caja y banco 2

SwissSystem :: CONAUTO x

swissystem.conauto.com.ec:8081/swiss-web/home.jsf

Aplicaciones SwissSystem

CONAUTO MATRIZ GUAYAQUIL (01)

Inicio Caja de Aprobacion Valores x

Nuevo Reporte 40063

Id 40063 Usuario MPENAFIEL Fecha Creación 2016-09-07 10:28:43.0 Fecha Revision 2016-09-07 10:28:45.0 Fecha Proceso WED SEP 07 12:25:32 GMT-05:00 2016 Usuario Procesó AAVALA

Cobrador 0929952240 PENAFIEL FIALLOS MARIA Punto Venta 01 MATRIZ GUAYAQUIL Estado P PROCESADO

Detalles

Id	Tip.Doc.	Preimpreso	Código	Cliente	Registrado	St	Valor
223365	RPG	M-001-001-000786757	020070	JACOME BUENANO ANGELA JOSEFINA	2016-09-07	PROCESADO	-100.00
223366	RPG	M-001-001-000786758	021590	ESCONDON MUNOZ JOSE MARIA	2016-09-07	PROCESADO	-459.42
223369	RPG	M-001-001-000786761	020274	GONZABAY MARCIAL LEOPOLDINA BEATRIZ	2016-09-07	PROCESADO	-250.00
223371	RPG	M-001-001-000786762	020730	SANCHEZ CARRASCO AURELIO GENARO	2016-09-07	PROCESADO	-820.54
223372	RPG	M-001-001-000786764	020982	TORRES VIDAL ANGEL BENIGNO	2016-09-07	PROCESADO	-3,384.81
223374	RPG	M-001-001-000786765	020982	TORRES VIDAL ANGEL BENIGNO	2016-09-07	PROCESADO	-34.83
223431	RPG	M-001-001-000786759	020940	ZURITA SANCHEZ LEONSO HERNAN	2016-09-07	PROCESADO	-381.08
223433	RPG	M-001-001-000786760	022533	POZO APOLINARIO LUIS DANIEL	2016-09-07	PROCESADO	-462.03
223436	RPG	M-001-001-000786766	023104	TOMALA TOMALA PAULA	2016-09-07	PROCESADO	-106.50
223443	RPG	M-001-001-000786763	020101	BALLADARES SILVA CARLOS VIRGILIO	2016-09-07	PROCESADO	-1,745.87

10 Registros Solo Lectura Total: -7,745.08

SwissSystem EQ 2011 SRI 192.168.1.253 aavila 37 | 07-09-2016 12:25 07/09/2016

Figura 24 Sistema computarizado para caja y banco 3

flow.html - Google Chrome  
 swissreport.conauto.com.ec:9081/jasperserver/flow.html?\_flowid=viewReportFlow&j\_acegi\_security\_check&j\_username=invitado&j\_password=invitado&userLocale=es\_US&p\_ide

flow.html 1 / 2

MATRIZ GUAYAQUIL  
 aavila  
 ccart0004 [p118]

CONAUTO  
 DETALLE DE RECAUDACIONES  
 PENAFIEL FIALLOS MARIA

Fecha: 07-sep-2016 12:28:16  
 Página: 1 de 2

PENAFIEL FIALLOS MARIA				Caja # : 40063		CARTERA		07-sep-16	
F/PAGO	Detalle	Tipo Cruce	T. Doc. Aplic	Aplicación	F. Aplic	F. Ing.	Vence	Cob. al Dia	Diferidos
RPG M-001-001-000786757	JACOME BUENANO ANGELA JOSEFINA				020070				
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000024463	31-mar-16	07-sep-16	07-sep-16	100	0
								100.00	100.00
									0.00
RPG M-001-001-000786758	ESCONDON MUNOZ JOSE MARIA				021590				
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000030742	05-jul-16	07-sep-16	07-sep-16	455.32	0
Retención	003-001-000000896	Retención En La Fuente	CART	FAC	006-901-000030742	05-jul-16	07-sep-16	4.1	0
								459.42	459.42
									0.00
RPG M-001-001-000786759	ZURITA SANCHEZ LEONSO HERNAN				020940				
Cheque	206	Banco Pro-Credit	CART	FAC	006-901-000032334	29-jul-16	07-sep-16	22-oct-16	0
Cheque	206	Banco Pro-Credit	CART	FAC	006-901-000032334	29-jul-16	07-sep-16	22-oct-16	0
								381.08	0.00
									190.54
RPG M-001-001-000786760	POZO APOLINARIO LUIS DANIEL				022533				
Cheque	844	Banco Del Pichincha	CART	FAC	006-901-000032070	26-jul-16	07-sep-16	07-sep-16	444.95
Cheque	844	Banco Del Pichincha	CART	FAC	006-901-000032070	26-jul-16	07-sep-16	07-sep-16	17.08
								462.03	462.03
									0.00
RPG M-001-001-000786761	GONZABAY MARCIAL LEOPOLDINA BEATRIZ				020274				
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000032737	03-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	93.5	0
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000032737	03-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	19.8	0
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000032737	03-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	136.7	0
								250.00	250.00
									0.00
RPG M-001-001-000786762	SANCHEZ CARRASCO AURELIO GENARO				020730				
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000026090	29-abr-16	07-sep-16	07-sep-16	820.54	0
								820.54	820.54
									0.00
RPG M-001-001-000786763	BALLADARES SILVA CARLOS VIRGILIO				020101				
Cheque	32866	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034473	29-ago-16	07-sep-16	30-sep-16	0
Cheque	32867	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034579	30-ago-16	07-sep-16	15-oct-16	0
Cheque	32867	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034579	30-ago-16	07-sep-16	15-oct-16	0
Cheque	32868	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034473	29-ago-16	07-sep-16	30-nov-16	0
Cheque	32868	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034579	30-ago-16	07-sep-16	30-nov-16	0
Cheque	32869	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034473	29-ago-16	07-sep-16	30-oct-16	0
Cheque	32869	Banco Del Pacifico	CART	FAC	006-901-000034473	29-ago-16	07-sep-16	30-oct-16	0
Retención	001-002-000002743	Retención En La Fuente	CART	FAC	006-901-000034473	29-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	7.83
Retención	001-002-000002744	Retención En La Fuente	CART	FAC	006-901-000034579	30-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	7.49
								1,745.87	15.32
									1,730.55
RPG M-001-001-000786764	TORRES VIDAL ANGEL BENIGNO				020982				
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000030972	07-jul-16	07-sep-16	07-sep-16	2658.79	0
Efectivo	Cantado	CART	FAC	006-901-000031902	21-jul-16	07-sep-16	07-sep-16	725.02	0
								3,384.81	3,384.81
									0.00
RPG M-001-001-000786765	TORRES VIDAL ANGEL BENIGNO				020982				
Retención	001-001-000005333	Retención En La Fuente	CART	FAC	006-901-000033563	16-ago-16	07-sep-16	07-sep-16	34.83
								34.83	34.83
									0.00

ES 12:25 07/09/2016

#### 4.7.5. Flujograma de procesos

*Figura 25 Simbología*

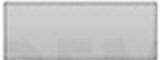
SIMBOLOGÍA QUE SE EMPLEARÁ:		
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio y final de procedimiento.
	Operación	Representa la ejecución de una actividad operativa a realizarse.
	Decisión o Alternativa	Indica un punto en el que es posible varios caminos o alternativos.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.

Figura 26 Proceso de pago a proveedores

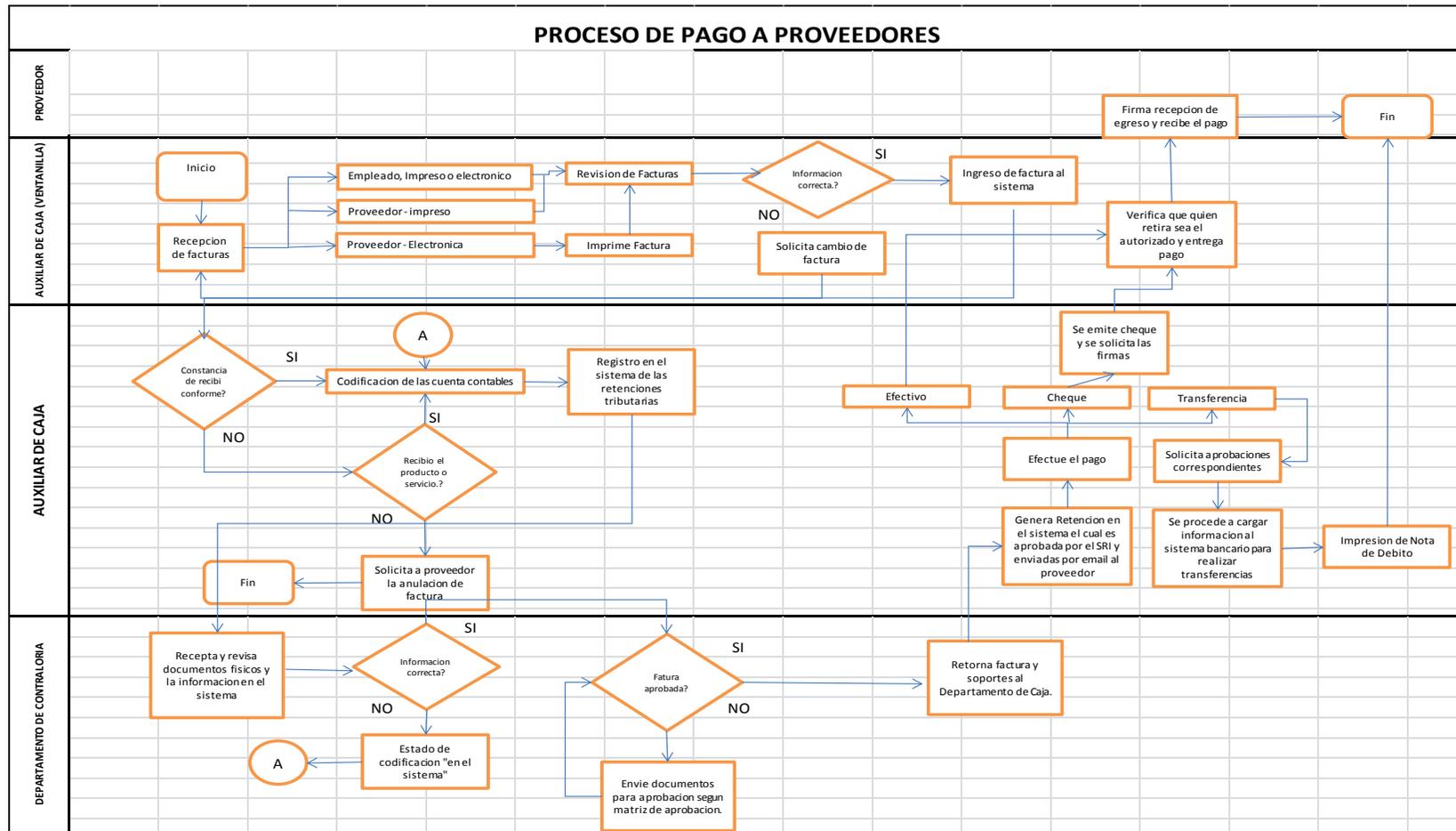
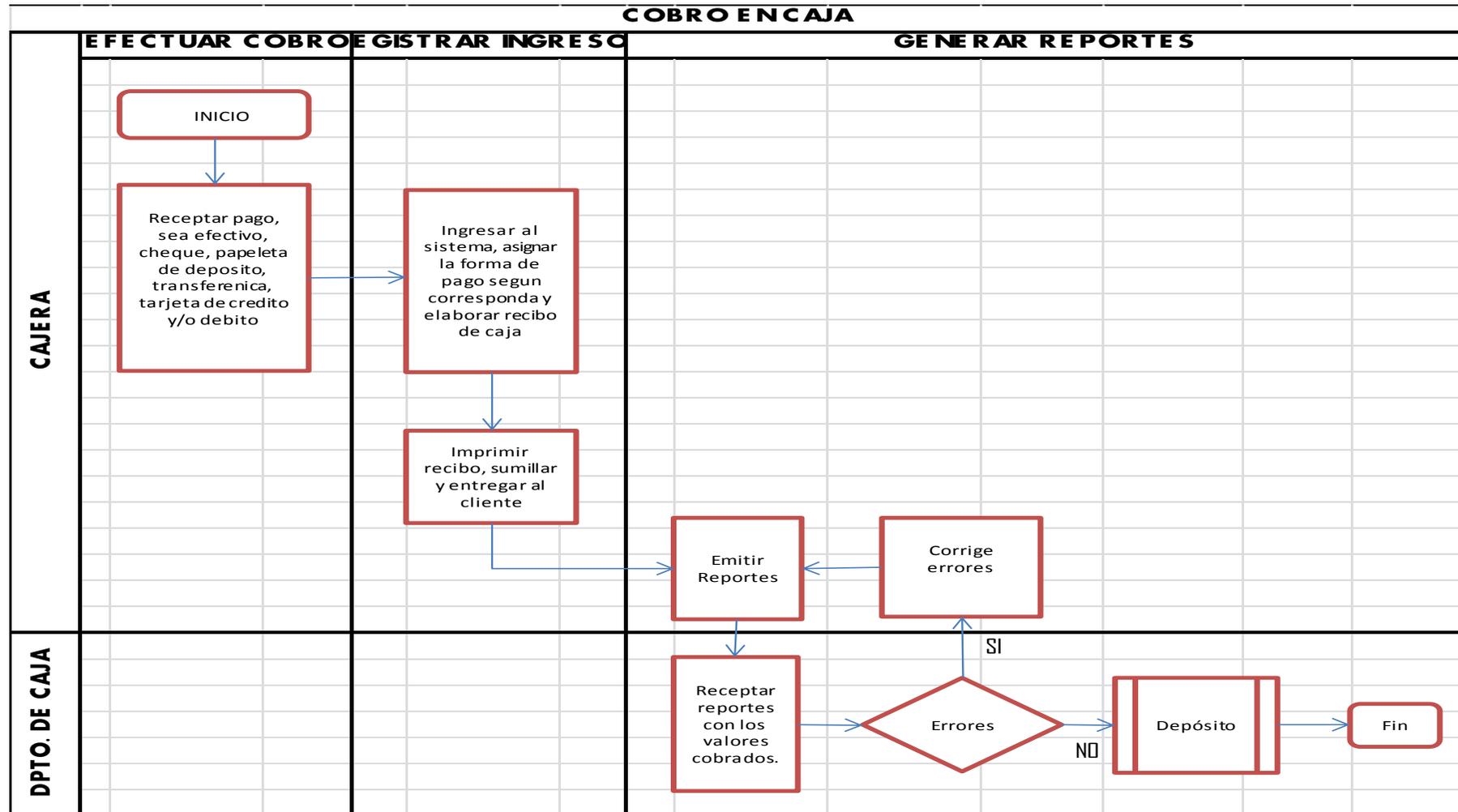


Figura 27 Cobro en caja



## Bibliografía

Álvarez, M. (2012 ). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*.  
Valencia : ESIC.

Álvarez, M. (2012). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*.  
México D.F.: CEMPRO.

Araya, J. (2012). *Técnicas de organización y métodos*. San José, Costa Rica : Uiversidad  
Estatat a distancia .

Asamblea Nacional. (2012). <http://www.asambleanacional.gov.ec/>. Obtenido de  
<http://www.asambleanacional.gov.ec/>:  
[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Clemente, J. F., & Nicolau, A. R. (2010). *Doctor Antonio Goxens Duch: la imagen fiel*.  
Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.

Coopers, & Lybrand. (2012). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*.  
Madrid: Díaz de Santos.

Coopers, & Lybrand. (2013 ). *Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO* .  
Madrid : Díaz de Santos .

García, F. (2013). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de  
cuestionarios*. Limusa: Ciudad de México.

García, P. (2011). *Introducción a la investigación biantropológica en actividad física,  
deporte y salud*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Horngren, C. (2012). *Contabilidad administrativa*. Catalunya: Reverte.

- Hurtado, I., & Toro, J. (2012). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: CEC.
- Jiménez, D. (2012). *Manual de recursos humanos*. Madrid: Esic.
- Juran, F. (2012). *Manual de control de la calidad*. Barcelona : UOC.
- Naghi, M. (2012). *Metodología de la investigación*. Madrid: Limusa.
- Pardinas, F. (2011). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Editores argentina.
- Pérez, R. (2012). *Técnica Contable*. Barcelona: IICA.
- PLan del Buen Vivir. (2013). <http://www.buenvivir.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>: <http://www.buenvivir.gob.ec/herramientas>
- Rodriguez, J. (2012). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. España: Copyright.
- Rodriguez, J. (2013). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. España: Copyright.
- Sinisterra, G. (2012). *Contabilidad Administrativa*. Barcelona: IICA.
- Sunder, S. (2012). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá : Universidad Nacional de Colombia .
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Limusa.
- Vásquez, A. (2012). *Manual de calidad en la gestión*. Sevilla : Universidad de Sevilla .

**APÉNDICE***Apéndice A Modelo de encuesta*

**1.- ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en la empresa?**

0 – 1 AÑO

2 – 4 AÑOS

5 – AÑOS EN ADELANTE

**2.- ¿Cómo usted realiza los informes contables que presenta ante los directivos de la empresa?**

MANUAL

DIGITAL

**3.- ¿Está usted de acuerdo que la entrega de un informe inadecuado puede significar pérdidas para la empresa?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

**4.- ¿Ha recibido usted capacitación sobre el manejo adecuado de las entradas y salidas de dinero?**

SÍ

NO

**5.- ¿Cómo califica usted la comunicación entre a la empresa matriz y las demás sucursales referente a los temas contables?**

EXCELENTE

BUENO

MALO

PÉSIMO

**6.- ¿Considera usted que existe una alta rotación de personal en la empresa?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

**7.- ¿Ha utilizado usted un manual de políticas para desarrollar los correctos procesos en la entrada y salida dinero?**

SÍ

NO

**8.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas para el manejo de entradas y salidas de dinero?**

SÍ

NO

**9.- ¿Considera usted que la utilización de un manual de política para el manejo de entradas y salidas de dinero podrá mejora la comunicación entre los empleados?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

**10.- ¿Considera usted que al aplicarse un manual de políticas los empleados deban obtener capacitación sobre su uso?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO