

# UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



## INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### **Título:**

Control interno de la cuenta caja ferretería Ludepa S.A. sucursal Durán para  
determinar la razonabilidad de la información financiera

**Autor (a):** Vera Franco Alisson Guadalupe

**Tutor (a):** Ing. Zambrano Alcívar Nilda Isabel

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Manta - Manabí – Ecuador**

Marzo, 2023

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias administrativas Contables y Comercio de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Vera Franco Alisson Guadalupe, legalmente matriculado en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es “Control interno de la cuenta caja ferretería Ludepa S.A. sucursal Durán para determinar la razonabilidad de la información financiera”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 24 de enero del 2023

Lo certifico,

Ing., Juan Nilda Isabel Zambrano Alcívar, Mg.

**Docente Tutor**

**Área: Contabilidad y Auditoría**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La que suscribe, Alisson Guadalupe Vera Franco con C.I. 1314744606, egresada de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la carrera de Contabilidad y Auditoría, de manera libre y voluntaria declara ser la autora del contenido del presente proyecto de investigación titulado “Control Interno de la cuenta caja Ferretería Ludepa S.A. sucursal Durán para determinar la razonabilidad de la información financiera”, respetando los derechos intelectuales de terceros cuyas fuentes hayan sido incorporadas en las referencias; siendo la Ing. Nilda Isabel Zambrano Alcívar, tutora del trabajo de titulación realizado.

Manta, enero de 2022

---

Alisson Guadalupe Vera Franco

C.I. 1314744606

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL**

Los miembros del Tribunal Examinador, aprueban el Proyecto de Investigación, cuyo tema es: Control interno de la cuenta caja ferretería Ludepa S.A. sucursal Durán para determinar la razonabilidad de la información financiera.

Presentado por la señorita Alisson Guadalupe Vera Franco. De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que el mencionado Proyecto de Investigación se encuentra aprobado.

Para constancia firman:

Ing. Pedro Javier Cedeño Choez, Mg.

**PRESIDENTE**

Ing. Navira Gissela Angulo

Murillo, Mg.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. Mónica Janeth Zambrano

Vera, Mg.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a:

- A Dios por darme salud, perseverancia y fuerzas para llegar a este punto de mi vida, y lograr esta meta tan anhelada.
- A mis padres y hermano por su apoyo incondicional durante toda mi vida, por sus valores inculcados, por sus consejos y motivación constante que me han permitido cumplir con lo propuesto, pero sobre todo por impulsarme a ser mejor cada día.
- A los amigos que me dio la universidad, por brindarme su apoyo de forma desinteresada, de no dejarme caer y por todas las lindas experiencias que creamos juntos en esta vida universitaria.
- De forma especial, quiero dedicarle este trabajo a aquellos seres que ya no están conmigo, pero que sé que serían muy felices verme lograr mis sueños.

***Alisson Guadalupe Vera Franco***

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco profundamente a mis padres, hermano, pareja y amigos, por siempre ser pilar de mis sueños y metas, de siempre querer lo mejor para mí, y nunca dejarme sola durante todo este proceso universitario.

De igual forma agradezco a cada una de las personas involucradas en el proceso de enseñanza – aprendizaje, como son los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría por ayudarme con sus conocimientos para convertirme en una profesional de bien. Especialmente agradezco a mi tutora la Ing. Nilda Zambrano por ser guía durante este proceso de titulación, ayudándome con sus consejos y por toda la paciencia para culminar con este proyecto.

***Alisson Guadalupe Vera Franco***

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad conocer el nivel de control interno que posee la Ferretería Ludepa S.A con respecto a la cuenta caja de la sucursal Durán. Para lo cual, fue de menester la aplicación de métodos de investigación descriptivo, analítico, cuantitativo e inductivo; destacando en las técnicas de investigación la observación directa, que fue aplicada al proceso general de la cuenta objeto de estudio; y las entrevistas y listas de verificación que estuvieron dirigidas al personal que tiene relación directa con las actividades de esta cuenta.

Las conclusiones de esta investigación se obtienen a partir de los resultados sobre la funcionalidad del proceso, para lo que se evidencio que no existía un control interno a la cuenta caja de la sucursal Durán, por ende, era ineficiente a sus funciones, arraigando problemas económicos – financieros, y operativos a las operaciones contables y generales de la empresa.

Finalmente, se propone un manual de políticas y procedimientos que funcione de guía para los procesos que ejecuta esta cuenta, incluyendo las funciones y las políticas bajo las cuales puede proceder, de esta forma, aumentar la efectividad de los procesos de la cuenta caja Durán.

**Palabras claves:** Control Interno, Cuenta caja, Políticas, Procedimientos, Efectivo.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to know the level of internal control that Ferretería Ludepa S.A. has with respect to the cash account of the Duran branch. For which, it was necessary the application of descriptive, analytical, quantitative and inductive research methods; emphasizing in the research techniques the direct observation, which was applied to the general process of the account under study; and the interviews and checklists that were directed to the personnel that has direct relation with the activities of this account.

The conclusions of this research are obtained from the results on the functionality of the process, for which it was evidenced that there was no internal control to the cash account of the Duran branch, therefore, it was inefficient in its functions, rooting economic-financial and operative problems to the accounting and general operations of the company.

Finally, a manual of policies and procedures is proposed as a guide for the processes executed by this account, including the functions and policies under which it can proceed, thus increasing the effectiveness of the processes of the Duran cash account.

**Keywords:** Internal Control, Cash Account, Policies, Procedures, Cash.

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL .....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPÍTULO I .....	1
1 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Fundamentación Teórica.....	4
1.2.1 Control interno .....	4
1.2.2 Marco integrado – COSO .....	6
1.2.3 Componentes del COSO del control interno.....	7
1.2.4 Enfoques de evaluación del control interno .....	10
1.2.5 Control interno contable.....	11
1.2.6 Control interno de caja.....	12
1.2.7 Cuenta contable.....	13
1.2.8 Cuenta caja .....	14
1.2.9 Razonabilidad financiera .....	14
1.2.10 Información financiera .....	15
CAPÍTULO II .....	16
2 DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE CAMPO .....	16
2.1 Diagnóstico de la Empresa .....	16
2.1.1 Descripción de Ludepa S.A .....	16
2.2 Metodología .....	18
2.2.1 Métodos.....	18
2.3 Población y Muestra.....	21
2.3.1 Población.....	21
2.3.2 Muestra.....	21

2.4	Técnicas.....	22
2.4.1	Observación directa.....	22
2.4.2	Entrevista.....	23
2.4.3	Lista de verificación .....	23
2.5	Resultados .....	24
2.5.1	Aplicación de la observación directa.....	24
2.5.2	Aplicación de las entrevistas .....	26
2.5.3	Aplicación de las listas de verificación.....	28
2.6	Resultados generales.....	34
CAPÍTULO III .....		38
3	PROPUESTA.....	38
3.1	Título de la propuesta.....	38
3.2	Justificación.....	38
3.3	Objetivos de la propuesta.....	39
3.3.1	Objetivo General.....	39
3.3.2	Objetivos Específicos .....	39
3.4	Fundamentación de la propuesta.....	39
3.5	Desarrollo de la propuesta .....	40
3.5.1	Descripción de la propuesta .....	40
3.5.2	Descripción de la empresa .....	40
3.6	Factibilidad de la propuesta .....	40
3.7	Beneficiarios de la propuesta .....	41
3.8	Resultados de la propuesta.....	42
CONCLUSIONES.....		69
RECOMENDACIONES .....		70
BIBLIOGRAFÍA .....		71
ANEXOS .....		75
	Anexo 1 .....	75
	Anexo 2.....	77
	Anexo 3.....	79

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Estructura Organizacional Ludepa SA .....	17
<b>Ilustración 2.</b> Flujograma de la cuenta caja Durán.....	25
<b>Ilustración 3.</b> Organigrama departamento financiero.....	47
<b>Ilustración 4.</b> Flujograma de ventas en efectivo.....	57
<b>Ilustración 5.</b> Flujograma de ventas con tarjeta de crédito .....	59
<b>Ilustración 6.</b> Flujograma de cierre de caja .....	61
<b>Ilustración 7.</b> Flujograma de conciliación de cuenta .....	63
<b>Ilustración 8.</b> Flujograma de reposición y liquidación de fondos.....	65
<b>Ilustración 9.</b> Acta de arqueo .....	66
<b>Ilustración 10.</b> Liquidación de caja.....	67
<b>Ilustración 11.</b> Formato de conciliación de caja .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los componentes del COSO .....	7
<b>Tabla 2.</b> Población Contable y Administrativa Ludepa SA .....	21
<b>Tabla 3.</b> Muestra del personal contable Ludepa SA .....	22
<b>Tabla 4.</b> Lista de verificación al contador .....	28
<b>Tabla 5.</b> Lista de verificación al auxiliar contable .....	30
<b>Tabla 6.</b> Lista de verificación al cajero .....	32
<b>Tabla 7.</b> Funciones del jefe de contabilidad.....	48
<b>Tabla 8.</b> Funciones del auxiliar contable .....	49
<b>Tabla 9.</b> Funciones del cajero .....	50
<b>Tabla 10.</b> Formas de recaudación .....	54
<b>Tabla 11.</b> Descripción de procedimiento de ventas en efectivo .....	56
<b>Tabla 12.</b> Descripción de procedimiento de ventas con tarjeta de crédito .....	58
<b>Tabla 13.</b> Descripción de procedimientos de cierre de caja.....	60
<b>Tabla 14.</b> Descripción de procedimientos de conciliación de cuenta .....	62
<b>Tabla 15.</b> Descripción de procedimientos de reposición y liquidación de fondos.....	64

## INTRODUCCIÓN

En todas las empresas del mundo ya sean pequeñas, medianas o grandes, es sumamente importante la aplicación de un correcto control interno de la cuenta caja, ya que se ha evidenciado el impacto altamente positivo que causa en ellas, logrando optimizar todos los procedimientos tanto financieros como contables. Es así que, el control interno se convierte en una herramienta necesaria para que una organización opere de forma eficiente, siguiendo políticas o normativas y permitiendo la identificación de errores que pueden ser solucionados inmediatamente a través de acciones correctivas, sin perjudicar al proceso en general.

Por ende, se justifica que el control interno aplicado a la cuenta caja de Ferretería Ludepa S.A Sucursal Durán contribuirá de manera significativa en la toma de decisiones de la empresa, en relación a los recursos efectivos que obtiene dicha sucursal, conforme a la fidelidad de la información, mejorando el desempeño de las funciones y alcanzando un adecuado manejo de recursos.

En mención a lo que se investiga, la problemática radica en ¿Incide el control interno de la cuenta caja Ferretería Ludepa S.A. sucursal Durán en la razonabilidad de la información financiera?, obteniendo así, conocer los niveles de control que existe en los procesos de esta cuenta como lo son: las ventas diarias y posterior registro y supervisión de la misma.

De esta forma, el objetivo general se dirige en evaluar el control interno a la cuenta caja para determinar la razonabilidad en la información financiera de la Ferretería Ludepa S.A sucursal Durán, procediendo a la construcción de objetivos específicos centrados en la búsqueda de información oportuna y detección de errores.

El desarrollo de la investigación se da con el diagnóstico de la situación actual, la cual clarifica los puntos que necesitan mayor control en los procesos de la cuenta antes mencionada, mismos que inciden directamente en la razonabilidad de la información financiera; por tal razón, se tiene como variable dependiente la

razonabilidad de la cuenta, y como variable independiente al control interno contable y financiero.

Para el estudio de la presente investigación se tomó como población a todo el personal del área contable y financiero, considerando como muestra únicamente a las tres personas que se relacionan directamente en las funciones de la cuenta caja sucursal Durán, teniendo como metodología la aplicación del método descriptivo, analítico, cuantitativo e inductivo, empleando técnicas como la observación directa, la entrevista y la lista de verificación.

De la misma forma, se realizó la adopción de las tareas científicas como lo fue el análisis del objeto de estudio junto con la caracterización de cada uno de los elementos de las variables, la metodología a desarrollar en la investigación y la confección de una solución a los resultados de la problemática en cuestión.

Partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se propone un manual de políticas y procedimientos para el manejo, registro y control de la cuenta caja de Ferretería Ludepa S.A sucursal Durán, la cual se preste como guía para ejercer las actividades de cada responsable, de tal manera, que eleve la eficiencia en los procesos de esta cuenta.

## **CAPÍTULO I**

### **1 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes Investigativos**

Se menciona como referente un estudio realizado en la Universidad Estatal De Milagro, sobre un “Control Interno a la cuenta Caja En “Devies Corp S.A” de la ciudad de Milagro”, (Teran & Guerrero, 2016), donde se evalúa el control interno de la cuenta caja aplicando cuestionarios que se enfocarán a obtener la evidencia necesaria sobre el manejo de dicha cuenta, para así elaborar un informe de cada uno de los hallazgos encontrados, el cual ayudará a reducir las falencias y maximizar la eficiencia operativa de DEVIES CORP S.A..

Este estudio demuestra que la deficiencia existente en un proceso de caja puede perjudicar los otros procesos de una empresa, por eso la importancia de la aplicación de cuestionarios de control interno de la cuenta caja.

Se escogió como referencia la investigación realizada por Mendoza Panamito, (2015) sobre un “Control Interno Contable De La Cuenta Caja Bancos Y Su Aporte A La Razonabilidad De Los Estados Financieros”, en donde estudia la falta de una correcta aplicabilidad de la cuenta caja y cómo mejorarla.

Esta investigación se basa en la creación de un manual de control interno contable del rubro de la cuenta caja-bancos, para poder mejorar todos los procedimientos contables y financieros de la empresa en cuestión.

Rodríguez Vélez & Loo Alcívar (2019) de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y Auditoría plantea el tema: “Control Interno De La Cuenta Caja Y Su Efecto En La Liquidez Y Razonabilidad De La Información Financiera En La Estación De Servicios R&R Servicios S.A. De La Ciudad De Portoviejo”, en la cual plantea el principal problema de la empresa, que es la recaudación del efectivo, ya que no posee los controles adecuados para su correcta administración.

En este artículo científico se concluye la necesidad de la empresa en estudio, de implementar un adecuado control interno y la aplicación de mecanismos de control de políticas para la cuenta caja, mejorando los procesos en curso.

Se escogió como referencia la investigación realizada por Barrantes Jiménez, (2008) sobre un “Procedimiento de Control Interno aplicado a los rubros de Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventarios, en el Centro de Distribución Integrado- Pipasa. Muelle - San Carlos.”, en esta tesis se brinda gestión a la empresa por medio de la implementación de un Procedimiento de Control Interno aplicado a los rubros de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, mismo que tiene como objetivo principal, conformar el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento de la función empresarial.

La investigación se basa en la creación de procedimientos de control interno de varias cuentas que juegan un papel fundamental en la empresa, para una correcta gestión de las actividades contables y financieras.

Orrala (2022) en su tesis “Arqueo de caja como herramienta de control interno y tratamiento contable en el sector comercial” de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, donde plantea la importancia del arqueo de caja como medio de control interno del efectivo y tratamiento contable.

En este trabajo se determina que cada uno de los procedimientos de control interno en el área de caja ayudan a disminuir los riesgos y problemas en aspectos administrativos y contables en una empresa, no importa la dimensión de esta.

Se escoge como referencia la investigación de Guamán (2015), sobre “Control del efectivo y liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia sucursal Ambato”, la cual pretende realizar un control en los procesos de créditos y cobranzas, con el fin de lograr en el corto plazo resultados a partir de la gestión organizacional del

personal, y se alcance a diario una liquidez positiva obteniendo a largo plazo un crecimiento sostenible.

Este estudio demuestra la aplicación de un control al efectivo y Liquidez de la cooperativa para lo cual establece proponer un manual de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas con la finalidad de mejorar los procesos que generan ingresos en la institución.

Peñarreta & Vázquez (2010), en su tesis de grado sobre “Implementación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Caja en su transición al nuevo sistema de Gestión Financiera, Administrativa y Hospitalaria, y su incidencia en el proceso de recaudación del hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil”, demuestra la problemática con respecto a la adaptación de un nuevo sistema informático que genera grandes cambios en todas las áreas con sus respectivos procesos, por lo cual, el objetivo principal de la investigación es automatizar todos los procesos para ofrecer un mejor servicio a los pacientes, principalmente en el área de Caja mediante el ahorro de tiempo en determinadas actividades y proveer en el menor tiempo posible la información obtenida al Departamento Financiero.

Este estudio exhibe la creación de un manual de políticas y procedimientos para los procesos de recaudación de forma que pueden ser útiles y eficientes con respecto al nuevo sistema informático al que se afronta la institución, de tal manera, que se interrelacione y mejore la gestión del hospital en su totalidad.

Se toma como referencia al “Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Caja” elaborado por Caceros (2011), de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual propone documentar y agilizar los procesos para el departamento de Caja a través de un manual que es considerado necesario para optimizar los procesos y la relación jefe – empleado.

Ese trabajo documenta la elaboración de un manual que tiene el objetivo de agilizar y optimizar los procesos existentes, creando un canal de comunicación entre los involucrados y así poder realizar las actividades con total éxito.

Figuroa (2019), en su investigación sobre “Diseñar un Manual de Procedimientos Interno para el manejo eficiente de los fondos de la caja menor y general de la Fundación Unidas”, establece estructurar un manual que tenga por objetivo controlar las cajas, definiendo los procesos de manejo y uso, para obtener eficiencia y eficacia en los recursos asignados.

El trabajo de investigación está enfocado en el mejoramiento continuo de los procesos, por lo que se ve en la necesidad de crear un control interno en los procesos y actividades que se desarrollan en las cuentas mencionadas, logrando mejorar los procedimientos y garantizando un mejor servicio, a través del diseño de un manual.

Fonseca & Tapia (2013), de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil plantean como tema de investigación: “Diseño de Procedimientos para optimizar el control interno administrativo contable de la empresa Eucalipto S.A de la ciudad de Guayaquil periodo 2012”, estableciendo que el problema principal en los procesos contables y administrativas es la inexistencia de controles ocasionando que no funcionen de forma adecuada, y sea capaz de detectar errores, razón por la que se propone un sistema de control interno a través de un manual de procedimientos.

Esta investigación se centra en el establecimiento de procedimientos que contribuyan al mejoramiento de los procesos contables, insertando controles en cada una de sus cuentas para así garantizar un correcto funcionamiento.

## **1.2 Fundamentación Teórica**

### **1.2.1 Control interno**

El control interno es el proceso que examina las actividades de una organización, así lo definen varios autores. El control interno es la base donde se detallan las actividades y operaciones de una empresa, nombrando como actividades las de producción, comercialización, distribución o venta, entre otras. (Paucar Pujota, 2013).

Silva, Rueda de León, & Tapia (2017), afirman que, el control interno es un proceso que permite evaluar las operaciones realizadas por los dirigentes y el personal de una empresa para tener la seguridad de que se está emitiendo información contable confiable, las operaciones se cumplen con eficiencia y eficacia, se acaten las normas, leyes y políticas, y se controlen los recursos.

Rodríguez Vélez & Llor Alcívar (2019), coinciden en que el no poseer con un adecuado control sigue siendo un factor de riesgo para las organizaciones que, como consecuencia de esto conllevan el desarrollo de problemas tanto en la operatividad, la gestión y la parte financiera de las empresas.

Por lo tanto, el control interno sirve de herramienta para alcanzar objetivos en todas las áreas o departamentos de una empresa, dando como resultado la eficiencia, sin embargo, el éxito de su aplicación dependerá únicamente de la administración de la empresa, quien gestiona cada actividad y función de los empleados con la finalidad de llegar a un mismo punto. Además, el control interno identifica errores voluntarios e involuntarios pudiendo así evaluar al personal, procedimientos establecidos, y el sistema contable de la empresa.

#### **1.2.1.1 Importancia**

El control interno tiene como finalidad proyectar la mejora de la empresa hacia sus objetivos por medio de la idea planteada para alcanzarlos. Además, se la define como una función básica de estándares de medición y actuación, para evaluar el desempeño de la empresa y a la vez modificar desviaciones eventuales. (Mendoza Panamito, 2015; citando a Koontz & Weihrich, 2004)

Desarrollar el control interno tiene gran relevancia porque, aunque el control varíe de niveles existe la obligación de la realización de las proyecciones o planes de la organización. La eficacia de una empresa dependerá de la detección de las variables a controlar y de esta forma determinar el movimiento de la empresa y por ende las medidas correctas a considerar para dichas variables

### **1.2.1.2 Objetivo**

Su objetivo es disponer las acciones, métodos, políticas y mecanismos de prevención, control, evaluación, procedimientos y mejoramiento persistente de la empresa, el cual le faculte la autoprotección imprescindible para asegurar un cargo administrativo eficiente y transparente, el cumplimiento de las leyes y los reglamentos que normalizan la entidad. (Mendoza Panamito, 2015; citando a Mejía, 2005)

Saber el objetivo del control interno es imprescindible para todo tipo de organización ya que nos encamina a los propósitos y beneficios organizacionales porque brinda todos los pasos y herramientas necesarios para ejercer un control interno con las características específicas que cubran las necesidades de la empresa.

### **1.2.2 Marco integrado – COSO**

La Asociación Española para la Calidad (2019), por sus siglas AEC, menciona que el COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras.

El COSO tiene como objeto ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, para lo que establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Además, revela el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación, y evaluación del control interno.

Por esta razón, las organizaciones empresariales deben contar con un sistema de control interno que les faculte afrontar los cambios que se presentan en el día a día del mundo empresarial, ya que está diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos encaminados con las operaciones.

### 1.2.3 Componentes del COSO del control interno

El control interno, es diferente en cada empresa, ya que este es aplicado de acuerdo a las necesidades que tiene cada tipo de organización. Estas necesidades corresponden a factores como tamaño, funciones, objetivos, y naturaleza de sus operaciones.

Serrano, Señalín, Vega, & Herrera (2018); citando a Aguilar, & Cabrale (2010), manifiestan que el control se encuentra compuesto por cinco componentes que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos. Por lo tanto, los cinco componentes, son los siguientes:

*Tabla 1. Características de los componentes del COSO*

<b>Componentes del Control Interno</b>	
<b>Ambiente de control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Filosofía y estilo de dirección y gerencia.</li><li>• Estructura, plan organizacional, reglamento y manuales de procedimientos.</li><li>• Integridad, valores éticos, competencia profesional y compromiso.</li><li>• Asignación de responsabilidades, administración y desarrollo personal.</li><li>• Documentación de políticas y decisiones, formulación de programas con metas, objetivos e indicadores de rendimiento.</li></ul>
<b>Evaluación de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos globales y a nivel de las actividades.</li><li>• Relación de los objetivos globales con los objetivos de cada nivel de actividades.</li><li>• Administración de riesgos.</li><li>• Identificación y medición de riesgos.</li><li>• Tratamiento de los riesgos.</li></ul>
<b>Actividades de control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisiones de alto nivel.</li><li>• Funciones directivas.</li><li>• Procesamiento de información.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles físicos.</li> <li>• Indicadores de desempeño.</li> <li>• Segregación de responsabilidades.</li> <li>• Políticas y procedimientos.</li> </ul>
<b>Información y comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación.</li> <li>• Sistema de información.</li> </ul>
<b>Supervisión y monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisiones continuas.</li> <li>• Pruebas periódicas.</li> <li>• Constataciones (cuestionarios, entrevistas, encuestas, etc.)</li> </ul>

**Ambiente de control:** En su tesis, Cavalcante (2017) manifiesta que el ambiente de control, marca la pauta del funcionamiento de una entidad e influye en la concienciación de sus empleados en relación al control. Este es la base de los demás elementos, ya que aporte disciplina y estructura. El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que harán que se cumplan. Es importante destacar que en este punto se refleja la importancia que tiene la dirección hacia el Control Interno y la incidencia del mismo sobre las actividades y resultados de la entidad.

Básicamente, el ambiente de control nos permite conocer todos los aspectos importantes de la organización, tales como: estructura organizacional, filosofía, compromisos, políticas, practicas, entre otras. Con esta información se puede empezar a formular un entorno idóneo en donde se establezca el ambiente al que se va a dirigir el control interno.

**Evaluación del riesgo:** De acuerdo con Mantilla (2018, págs. 16-17), el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la

entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

Identificar los riesgos permite que se mejoren los procesos, por esa razón la función de la evaluación de riesgo posibilita la detección de riesgos específicos, de tal manera que se puedan tener en cuenta los mismos, para formular acciones alternativas que puedan hacer frente a las situaciones negativas y así no se comprometa la correcta ejecución de los procesos.

**Actividades de control:** Usco (2020), manifiesta que las actividades de control están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los mismos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En resumen, las actividades de control son un conjunto de técnicas y procesos que contribuyen a que se realicen las gestiones pertinentes que ayuda a enfrentar los riesgos que interfieran en la consecución de los logros de las metas establecidas por la organización.

**Información y comunicación:** La Contraloría General del Estado (2014), en las Normas de Control Interno manifiesta que el sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad.

Establecer procesos para preparar, registrar, procesar e informar los procedimientos permite obtener calidad en la información, misma que servirá como mejora en las operaciones contables y ayudaran a la elaboración de los estados financieros seguros y razonables, asimismo se podrá tomar decisiones adecuadas gracias a la confiabilidad de la información.

***Supervisión y Monitoreo:*** De acuerdo a Vega de la Cruz & Nieves (2016), la supervisión y monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Presentan un enfoque de mejora continua que, a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento.

La supervisión y monitoreo en términos generales lo que hace es verificar y evaluar constantemente los procesos con la finalidad de determinar si estos se están realizando de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos precautelando la seguridad e integridad de la organización.

#### **1.2.4 Enfoques de evaluación del control interno**

Según Vélez (2017), los enfoques de las pruebas del control interno se encuentran dirigidas a que el auditor adquiera una seguridad razonable de que los procedimientos de control interno existen y se están aplicando eficientemente, por lo cual dichas pruebas son necesarias para evaluar si se va a confiar o no en los controles establecidos.

Bajo esta definición se rescata que el enfoque de control interno permite verificar hacia donde se dirige la atención sobre la problemática, identificando las falencias y reconociendo las fortalezas para diseñar una alternativa que beneficie al objeto en su totalidad. Estos enfoques se dividen en los siguientes:

***Enfoque de cumplimiento:*** Tiene como objetivo determinar y comprobar la efectividad del sistema de control interno que la empresa haya implementado, por lo tanto, en el momento de analizar las pruebas escogidas se debe verificar si los procedimientos son los adecuados.

**Enfoque mixto o de doble propósito:** Son aquellas que se realizan con el fin de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno se están aplicando en la forma establecida y simultáneamente validar los resultados obtenidos con las operaciones.

**Enfoque sustantivo:** El objetivo del enfoque sustantivo radica en obtener evidencia suficiente que permita al auditor emitir su juicio en las conclusiones acerca de cuánto pueden perder durante el proceso de la información. Este tipo de enfoque determina eventuales errores que están implicados en el procesamiento de los datos contables con la finalidad de analizar si los valores registrados son los correctos.

### **1.2.5 Control interno contable**

El control interno contable se puede entender como un plan de ordenamiento entre el método de contabilidad, funciones de empleos y técnicas coordinadas, las cuales tienen por objetivo obtener la información segura, salvaguardar el efectivo en caja, así como fomentar la eficiencia de las operaciones y adición de la política administrativa de cualquier empresa. (Mendoza Panamito, 2015)

En toda empresa es importante que se realicen actividades contables en base a un control riguroso y minucioso de cada una de ellas, por la cual se dice que el control interno es un proceso que reúne una serie de acciones coordinadas e integradas que se extienden por todas las actividades y funciones de la empresa, mismas que son omnipresentes e inherentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor.

#### **1.2.5.1 Objetivo del control interno contable**

Como se ha mencionado anteriormente el control interno persigue el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para la cual debe existir un compromiso de quienes lo conformen. Estupiñán & Niebel (2015), mencionan que los objetivos del control interno contable corresponden a:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El control interno contable contempla parámetros suficientes para proteger, mantener y solventar problemas que se ocasionen dentro de los procesos contables, por tal razón su objetivo se orienta hacia ese fin, es así que toda organización debería contar con un control interno en su área contable, para contribuir en el cumplimiento de sus objetivos.

### **1.2.6 Control interno de caja**

De acuerdo a Manrique Placido (2019), es importante que se implementen medidas de control en especial en las áreas que son más susceptibles a riesgos como por ejemplo la sustracción de dinero, es decir, los rubros más líquidos como el efectivo de caja. Según Falconi, Altamirano, & Avellan (2018), el principal objetivo de los controles aplicados a la cuenta caja son salvaguardar el efectivo, logrando así, una contabilidad más precisa. Finalmente, Orrala (2022), manifiesta que los controles internos de caja se implementan para asegurar y verificar el uso correcto del efectivo en las operaciones a través del cumplimiento de las normas, la finalidad de estos controles está dirigido a comprobar si la información en el sistema contable coincide con el existente en caja, sea en efectivo o en documentos de respaldo.

Las organizaciones dedicadas a actividades comerciales generalmente manipulan cantidades significativas de dinero en efectivo que en ocasiones su custodia y manejo simbolizan vulnerabilidad, pudiendo presentar pérdidas, por tal razón, se considera un activo disponible que debe ser protegido mediante controles específicos a la cuenta caja. En síntesis, en el control interno a la cuenta caja se emplean medidas de control concentrándose en prevenir o corregir inconsistencias causada por los custodios de caja o por una incorrecta administración.

### **1.2.6.1 Principios del control interno de caja**

Como parte de la funcionalidad del control interno a la cuenta caja, se hacen presentes los siguientes principios:

- Exclusión de cargos de autorización, custodia, ejecución y registro de caja.
- En cada ejecución de caja deben intervenir mínimo dos personas.
- Ninguna persona que participe en la caja puede tener aproximación a los registros contables de la misma.
- La función de registro de operaciones de caja será propiamente exclusiva para el departamento de contabilidad.

Estos principios que deberían ser aplicados al control interno de la cuenta caja, explican procesos necesarios que toda empresa tendría que incluir en el manejo de su activo líquido, obteniendo mejor control y seguimiento de las acciones.

### **1.2.7 Cuenta contable**

En contabilidad, los elementos patrimoniales como los son: bienes, derechos y obligaciones; se reagrupan en unos conceptos denominados cuentas. Una cuenta puede definirse como un concepto abstracto representativo de una serie de valores patrimoniales de la misma especie. (Omeñaca, 2017)

Por otro lado, Cervantes Cruz (2020), afirma que la cuenta contable es un registro donde se anotan en forma clara y ordenada los aumentos y disminuciones que sufre un concepto determinado de activo, pasivo o capital, como resultado de las operaciones que realiza un negocio.

En operaciones financieras, una cuenta contable prácticamente es un instrumento de operación en las que se identifican las subdivisiones y se registran de forma cronológica todas las operaciones que transcurren en el día a día de la empresa. En otras palabras, es el nombre o denominación objetiva que se usa en contabilidad

para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar.

### **1.2.8 Cuenta caja**

Según Omeñaca (2017), la cuenta caja representa el dinero en efectivo que hay en existencia en la empresa. Yáñez (2015), dice que se refiere a la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques. Tiene por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero.

En contabilidad, el concepto de caja se utiliza cuando se refiere a la sección de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores significativos de sumas dinerarias, así como también aquellos egresos de dinero efectivo o de cheque. Cabe mencionar que esta cuenta se acredita cuando un pago es efectuado y se debita cuando se realiza el depósito del dinero efectivo o en cheque.

### **1.2.9 Razonabilidad financiera**

La razonabilidad financiera es un producto de la aplicación del modelo de regulación contable internacional. Para este modelo, la información financiera será razonable, si y solo si, se aplican todas las reglas que este modelo tipifique, por lo que, si existe un reconocimiento o medición distinto a lo que se ha establecido, hará que se pierda esta cualidad. Por otro lado, desde el punto de vista contable la razonabilidad pudiera ser definida como la cualidad que tienen los estados financieros de ser razonables. (Bastidas Canelones, 2020).

La aplicación del concepto de razonabilidad en la información financiera presume la seguridad que la información de financiera o económica de propósito general, satisface las necesidades requeridas por un grupo de usuarios para la toma de decisiones financieras. (Molina, 2017)

El principio de razonabilidad contable y financiero pretende tener certeza de que los hechos presentados en los estados financieros corresponden a hechos reales que pueden ser comprobados a través de distintos documentos, de esta forma se verifica la veracidad de los hechos contables en una empresa, obteniendo información legítima para toma de decisiones.

#### **1.2.10 Información financiera**

La información financiera es el conjunto completo de los estados financieros, los cuales incorporan información que pretende cubrir las necesidades de los distintos usuarios a los cuales se les puede entregar informes financieros a la medida de sus necesidades. (Molina, 2017)

No obstante, Bastidas (2020), indica que, la información financiera es valorativa y descriptiva de los hechos relevantes que sintetizan en la contabilidad, pero no es un juicio de certeza como lo sostienen distintos autores.

Dentro de los hechos contables y financieros, la información financiera es aquella que da lugar a la presentación de estados financieros relevantes y fiables, que como consecuencia se obtendrá una razonabilidad de los mismos. Su objetivo es satisfacer las necesidades requeridas para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II**

### **2 DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE CAMPO**

#### **2.1 Diagnóstico de la Empresa**

##### **2.1.1 Descripción de Ludepa S.A**

Ferretería Ludepa S.A empezó sus funciones hace más de 30 años, es una entidad privada dedicada a la comercialización de productos ferreteros y similares. Su fundadora y actual gerente es la señora María de Lourdes Delgado Panchana. En sus inicios, el establecimiento principal se encontraba en Manta, Tarqui. Calle 105 y avenida 106 esquina. Actualmente, cuenta con una matriz y dos sucursales. La matriz pasó a ser el edificio ubicado en Manta vía circunvalación, avenida de la cultura, al lado de la gasolinera Primax. La sucursal 1 se encuentra en Manta calle 105 y avenida 106 esquina. La sucursal 2 ubicada en Durán, Plaza Sai Baba Durán, local 34, vía Durán – Tambo.

Ferretería Ludepa S.A registra en el Servicio de Rentas Internas como actividades comerciales: la venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras; así como también la ejecución de ventas al por mayor de pintura, barnices y lacas; ventas al por mayor de prendas de vestir, incluidas prendas (ropa) deportivas; venta al por mayor de materiales de construcción; venta al por mayor de equipo sanitario y fontanería, incluyendo equipo para instalación sanitaria; venta al por mayor de máquinas, herramienta de cualquier tipo y para cualquier material.

##### **2.1.1.1 Misión Institucional**

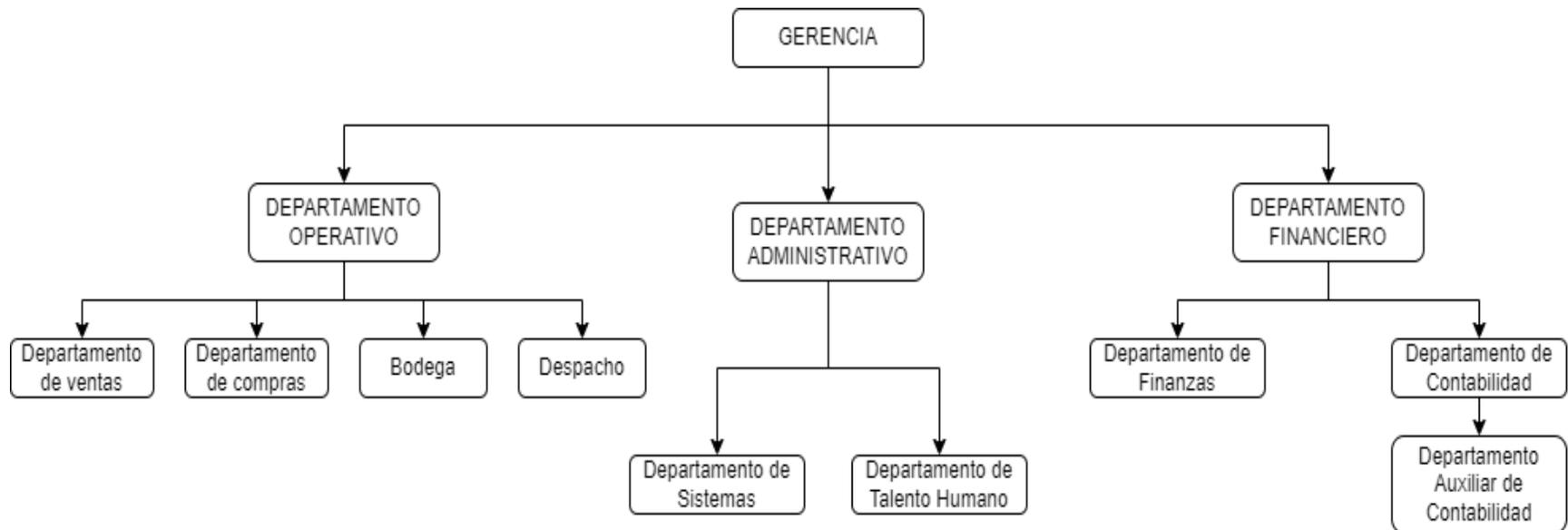
Nos gustan los retos, “tenemos para dar, lo que otros no pueden dar, simplemente porque no lo tienen”. Hacer que nuestros clientes ahorren tiempo y dinero, yendo a una sola ferretería, “nosotros somos, todas las ferreterías en una sola”.

##### **2.1.1.2 Visión Institucional**

Ser a futuro, “El más grande centro ferretero de la provincia y el país”:

### 2.1.1.3 Estructura Organizacional

*Ilustración 1. Estructura Organizacional Ludepa SA*



## **2.2 Metodología**

### **2.2.1 Métodos**

En el diseño del control interno se identifican tres métodos menesteres que contribuirán a determinar las falencias existentes en la cuenta estudiada y posterior a tomar medidas de soluciones. Estos métodos se describen a continuación:

#### **2.2.1.1 Método Descriptivo**

De acuerdo con Vásquez Hidalgo (2016), el método descriptivo es aquel análisis que describe cómo es un fenómeno y cómo se manifiestan sus características de acuerdo a los respectivos componentes, mismos que se establecen basándose a través de las mediciones de uno o varios atributos.

Por otro lado, Pérez (2017), indica que el método de investigación descriptiva tiene como finalidad descubrir las características esenciales de determinado volumen, utilizando criterios sistemáticos que permitan diferenciar su estructura o comportamiento, de forma, que se obtengan características de la realidad estudiada.

De este modo, el método descriptivo o narrativo aplicado al campo de estudio mencionado consiste simplemente en la descripción o narración de las actividades que ejecutan los miembros de una empresa, así como también los procesos y procedimientos más importantes del sistema de control interno en las distintas áreas. Se evidencio su uso dentro de esta investigación porque permite relatar las características y sucesos de los procesos y de toda la información inmersa en ella, obteniendo un panorama puntual de lo que se acontece.

#### **2.2.1.2 Método Analítico**

Para Ramos (2015) el método de investigación analítica es definida como la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos que permitan observar las causas, la naturaleza y los efectos, ya que es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Asimismo, coinciden Rodríguez & Pérez (2017), indicando que este método distingue dos procesos de estudio, en el que el primero es el análisis basado en los procedimientos lógicos de un fenómeno descompuesto en partes y el segundo en la síntesis que establece la unión de las partes analizadas, reconociendo las características generales.

Al tratarse de análisis se identifica un primer momento que estudia las partes de un producto o hecho particular y un segundo momento que analiza los resultados. Este método es aplicado en esta investigación porque a través de este se puede conocer con más certeza el objeto de estudio, sirviendo para explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento e identificar nuevas teorías.

#### **2.2.1.3 Método Cuantitativo**

Según Sanchez (2019), el método o enfoque cuantitativo se denomina así debido a que trata con fenómenos que se pueden medir, a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos.

El método cuantitativo consiste en la disparidad de teorías existentes y de la serie de hipótesis que se originan de la misma, dando como necesidad el obtener una muestra sea esta aleatoria o discriminada, pero siendo representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. (Tamayo y Tamayo, 2014)

La metodología cuantitativa hace uso de la recolección y análisis de datos para responder interrogantes de investigación y comprobar hipótesis previamente establecidas. Esta metodología se fía de la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

#### **2.2.1.4 Método cualitativo**

De acuerdo con Salazar (2020), esta metodología tiene sus orígenes en el método científico, el cual está basado en la descripción de sucesos y teorías, en este

sentido se acerca al entorno de la realidad, dejando ver la razón de ser y el comportamiento de la situación de estudio.

Por otro lado, Vera (2015), indica que la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.

Siguiendo con las definiciones se da por entendido que el método cualitativo pretende estudiar y analizar una serie de acciones o actividades de un determinado objeto, con el fin de obtener sus características y entender su comportamiento.

#### **2.2.1.5 Método Inductivo**

Haciendo referencia a Cedeño (2016), este método está basado en la observación y comparación de los hechos, experimentación o prácticas que acontecen en las actividades diarias de una organización, permitiendo llegar a un conocimiento general del funcionamiento que tiene una determinada empresa.

También Pérez J. (2017), nos indica que es aquel método donde la lógica de los sucesos se basa en la repetición de los hechos y fenómenos de la realidad, en los que se identifican rasgos comunes de un determinado grupo, para establecer los aspectos que lo caracterizan.

Se puede decir que el método inductivo es un procedimiento en el que iniciando por los datos se puede llegar a una razón de ser, por lo que asciende de lo particular a lo general. Esta metodología en particular permite obtener una conclusión sobre la investigación que se efectúa, por lo que es imprescindible hacer uso de la misma. De tal manera, este método proporciona información relevante de la realidad de los hechos que se presentan en Ludepa SA, para así recomendar las mejoras en los que concierne al control del efectivo de la sucursal Durán.

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

El autor Danel (2015), establece que la población es aquel conjunto sobre el cual está interesado un individuo para obtener información, sacar conclusiones y del cual se quiere hacer referencias. Generalmente esta población se la comprende como muy grande para utilizarla totalmente.

De igual forma, Gomez (2016), indica que la población representa la totalidad de un fenómeno o cantidad de objetos de estudio el cual debe ser cuantificado, recalcando que no solo se refiere a seres humanos sino también objetos, animales, entre otros, mismos que posteriormente formaran parte de la muestra.

El control interno propuesto en la investigación se empleó a la cuenta caja, misma que tiene relación con tres (3) empleados de la entidad, en los que se incluye, jefe de Contabilidad, Auxiliar Contable y Cajero.

*Tabla 2. Población Contable objeto de investigación Ludepa SA*

<b>Función de cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe de Contabilidad	1
Auxiliares contables	1
Cajeros	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### 2.3.2 Muestra

Para Jauregui (2016), el muestreo es el proceso que contribuye a la obtención de conclusiones válidas y generales de una población más numerosa partiendo de la agrupación de una parte de ella, dichas muestras pueden ser aleatorias y no aleatorias.

De esta forma, la muestra es una parte representativa de la población con las mismas características generales de la población. (Condori, 2020)

La muestra viene siendo como un subconjunto de la población, que permitirá obtener información accesible. El personal elegido para esta investigación constituye al personal total de la población, al considerarse reducida. Por esta razón, esta muestra se encuentra conformado por: jefe de Contabilidad (1), Auxiliar Contable (1) y Cajero (1).

**Tabla 3.** Muestra del personal contable Ludepa SA

<b>Función de cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe de Contabilidad	1
Auxiliares contables	1
Cajeros	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## **2.4 Técnicas**

### **2.4.1 Observación directa**

Según establece Cabezas (2018), la técnica de observación puede ser directa o indirecta, en la cual se identifica como directa a aquella en el que el investigador se relaciona personalmente con el hecho u objeto de investigación; y es indirecta cuando el investigador adquiere los conocimientos de los hechos a través de las observaciones realizadas por otras personas.

Definiendo la observación como técnica de investigación (Cedeño R. , 2016) indica que es el procedimiento por el cual se visualizan los hechos y los fenómenos a través de la concentración y la atención, distinguiéndose dos tipos de observación. La primera corresponde a la espontanea que no es nada más que la observación del entorno; y la otra corresponde a la observación dirigida de los hechos, y fenómenos que se produce cuando es provocada por el observador.

La técnica de observación directa hace énfasis en esta investigación porque es la que usamos para observar los procesos existentes en los que se encuentra inmerso la cuenta caja, de esta forma, analizamos un proceso de mejora, bajo la experiencia actual.

### **2.4.2 Entrevista**

Según manifiesta Cabezas (2018), la entrevista consiste en la formulación de un dialogo para la obtención de información de un tema específico, en el cual intervienen dos personas; se denomina entrevistador a la persona que realiza las preguntas y entrevistado al que responde dichas preguntas.

La entrevista es el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra ser la fuente de esas informaciones. (Feria , Matilla, & Mantecon, 2020)

En el presente proyecto de investigación se propone realizar entrevistas al personal con relación directa al manejo, registro y control de la cuenta en estudio, con la finalidad de obtener un conocimiento general sobre cómo se están llevando sus funciones y los respectivos procesos; asimismo determinar falencias que pudiesen existir. Para la aplicación de estas entrevistas se tomó como muestra al contador, auxiliar contable y cajero. Ver anexos 1, 2 y 3.

### **2.4.3 Lista de verificación**

En su tesis Moran & Ramos (2018), establecen que la lista de verificación o checklist (por su nombre en inglés) es un método sencillo que ayuda a cualquier organización a prevenir errores o faltas futuras, de esta forma, la empresa que lo emplee se volverá más competitiva, pues solo debe utilizar bien sus recursos para satisfacer a sus clientes y obtener resultados favorables.

De igual forma (Salamanca, 2019) define a la lista de verificación como la enumeración de una serie de ítems que pueden contener de una a varias preguntas de un determinado objeto de estudio para verificar el nivel de cumplimiento del mismo,

contribuye también a que no se pase por alto ningún proceso o actividad que se tiene que realizar con lo cual se reduce la posibilidad de cometer errores.

La lista de verificación se realiza con preguntas claves, con la finalidad de obtener respuestas puntuales. Es aplicada en esta investigación considerando rescatar respuestas concretas determinando así las irregularidades que hayan presentado durante el proceso de investigación. Se tomó como muestra al contador, al auxiliar contable y al cajero para la aplicación de esta lista de verificación.

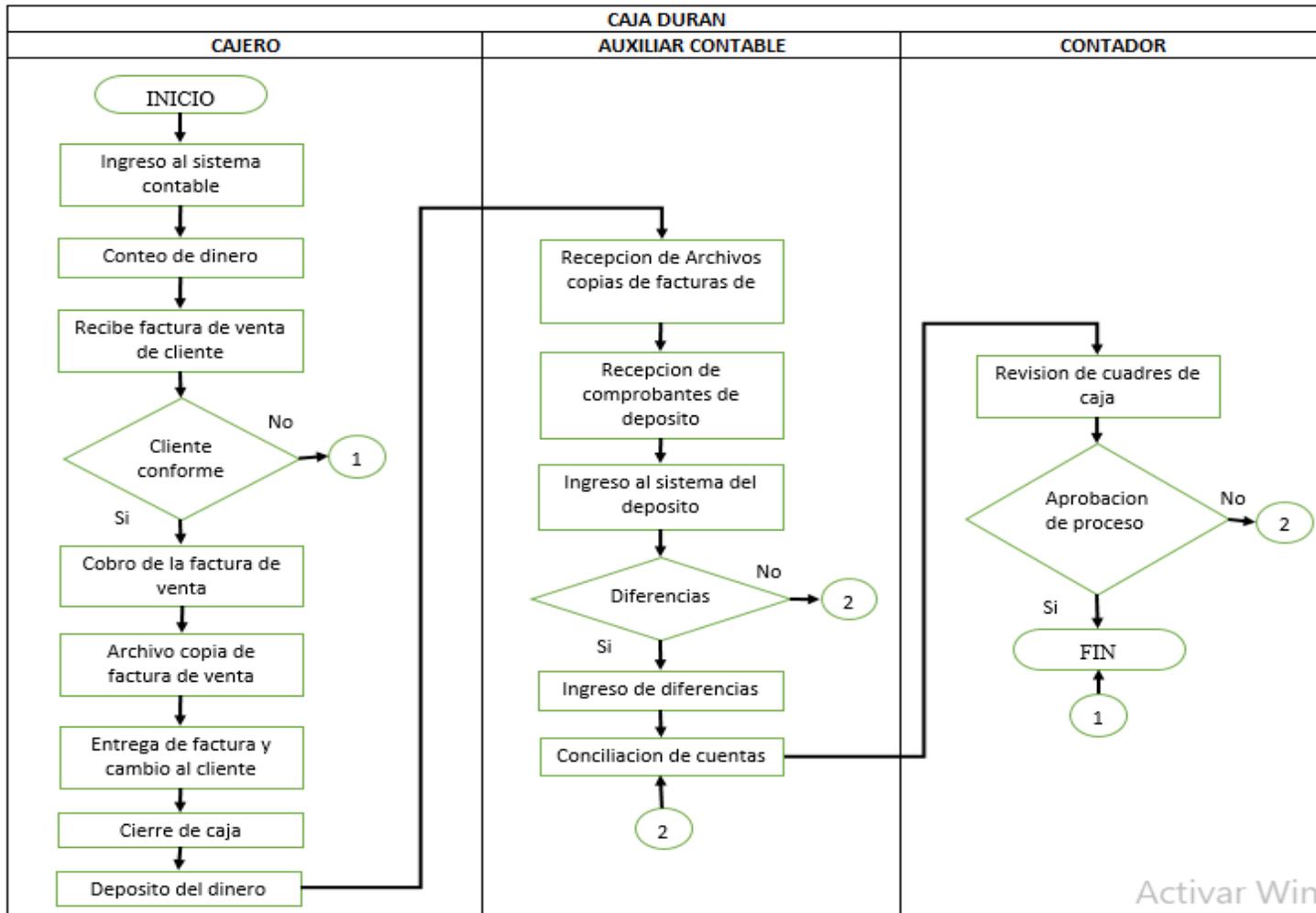
## **2.5 Resultados**

### **2.5.1 Aplicación de la observación directa**

Como parte de la observación realizada a los procesos de la cuenta contable caja Durán de la Ferretería Ludepa S.A, se obtiene que, los procesos y funciones que se llevan a cabo implican la participación del cajero, auxiliar contable y contador. De forma representativa se elaboró un flujograma de procesos referenciando la situación actual de cada una de las funciones de las personas inmersas en el manejo, registro y control de la cuenta mencionada.

El flujograma es el siguiente:

Ilustración 2. Flujo de la cuenta caja Durán



## **2.5.2 Aplicación de las entrevistas**

### **2.5.2.1 Entrevista al contador**

Posterior a la aplicación de la entrevista al contador se pudo evidenciar que realiza funciones estrictamente contables, está encargado de realizar tareas de supervisión y control a distintos procesos del área por exigencia misma de su puesto de trabajo. Con respecto a las actividades a realizar manifestó que no existen capacitaciones de los procesos y destaca la inexistencia de un manual de procedimientos en el que se permita establecer claramente el alcance de cada una de sus funciones.

En relación con la cuenta caja Durán se reconoció que revisa contablemente el manejo y registro de esta, ya que verifica los valores en sistema de la caja diaria que coincidan con el valor del depósito, de esta forma, mantiene control de los saldos y procesos. Reconoció que existe problemática con la ocupación de los fondos por falta de fondos en la cuenta de gastos, lo cual perjudica contablemente el ejercicio de las operaciones, para lo cual se resalta que estos procesos de reposición deben mejorar.

En cuestiones de controles y supervisiones se indicó que las realiza semanalmente tanto como para procesos de custodia como para procesos de registro, denotando que son 3 las personas que participan en el proceso completo, los cuales corresponden a el contador, el auxiliar contable y el cajero.

### **2.5.2.2 Entrevista al auxiliar contable**

Luego de la aplicación de la entrevista hacia la auxiliar contable, se pudo conocer que sus actividades se basan en tareas específicas concernientes a la contabilidad y que se podría decir que asiste al contador en muchas de estas actividades, sin embargo, es la única dentro de la entidad que realiza esas tareas.

Al igual que el contador supo manifestar, que no se le brindo una capacitación con respecto a la realización de sus funciones, ni tampoco se le extendió un manual con la explicación de sus actividades a realizar, pero si aclaro que han tenido

capacitaciones de tipo tributarias o por actualización de normativas económicas legales que sean exigidas en aplicación hacia la ferretería.

Con respecto a la cuenta caja Durán indicó que sus funciones ahí corresponden al cuadro de caja y registro contables por diferencias de valores. Y, coincide con el contador que generalmente suelen tener problemas con la reposición de los fondos de la caja ocupados para solventar algunos gastos, indicando también que les falta mejorar en esta parte.

Asiente que son 3 personas que participan el proceso, quienes son: Ángela Mancilla (cajera), Annabel Franco (Auxiliar Contable), y Marcelo Izquierdo (contador), con quienes mantienen una relación estrictamente laboral. Adicionalmente, se menciona que comparte información de los registros contables únicamente con el contador de la empresa.

### **2.5.2.3 Entrevista al cajero**

De acuerdo con la entrevista, aplicada al cajero se determinó que tiene una permanencia de aproximadamente 1 año y 4 meses. Que, sus funciones corresponden a ser custodia de la caja, en tareas básicas como conteo de apertura y cierre de caja, también implica tareas como cobro de facturas de venta, devoluciones de efectivo vía nota de crédito. En relación con sus funciones, se pudo evidenciar que existe otro miembro de la empresa que realiza sus funciones en caso de ausencia del encargado.

Al entrar en tema, con la caja Durán de la cual es responsable, se pudo saber que no se les brindo de alguna capacitación o manual de funciones que especifique cuál es su rol, básicamente, aprendió de la forma tradicional, en el que la persona antecesora le explica cómo funciona el puesto y que es lo que debe hacer.

En cuestiones de procedimientos y seguridad, se manifestó que a su consideración si existen procesos de control, pero que suele concurrir problemas con las diferencias de valores en la caja, como los faltantes y sobrantes, además se indicó que le suelen prestar efectivo de la caja para gastos de la empresa, mismos a los que no se le da solución inmediata. Y sobre los procedimientos se rectificó que los arqueos

de caja son realizados por la cajera, y suele tener arqueo sorpresa realizados por el contador, que a su vez es supervisado por una asistente de gerencia.

### 2.5.3 Aplicación de las listas de verificación

#### 2.5.3.1 Lista de verificación al contador

*Tabla 4. Lista de verificación al contador*

FERRETERÍA LUDEPA S.A LISTA DE VERIFICACIÓN CUENTA CAJA DURAN						
AREA: CONTABILIDAD			REALIZADO POR: ALISSON VERA			
ENCARGADO: ING. MARCELO IZQUIERDO			REVISADO POR: ING. NILDA ZAMBRANO			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		VALORACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	P	C	
1	¿Se cuenta con un manual de procedimientos que indique el registro, control, custodia, asignación de responsabilidades, autorización y formas estándar que se usen en el control del efectivo de ingresos y egresos?		X	1	0	No existe un manual
2	¿Se encuentran definidas las funciones de los responsables de preparación, manejo y registro de los libros con respecto a la caja?		X	1	0	No existe un manual
3	¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan fondos y valores?		X	1	0	No existe un manual
4	¿Efectúan las labores de contabilidad y la de caja empleados competentes	X		1	1	

	independientes uno de otro?					
5	¿Se lleva un registro auxiliar de la cuenta caja y está autorizado por la Gerencia?	X		1	1	
6	¿Se realizan conciliaciones de la cuenta de mayor y auxiliares?		X	1	0	
7	¿Se recibe informes de registro y control de ingresos y egresos de la cuenta?		X	1	0	De egresos no siempre
8	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?	X		1	1	
9	¿Se efectúan arquezos sorpresas por parte de algún funcionario autorizado?	X		1	1	
10	¿Existe alguna política que establezca lineamientos cuando se encuentran diferencias en la cuenta?		X	1	0	Se realizan procesos pero no existe política establecida
11	Se informa a gerencia sobre las diferencias en la cuenta caja		X	1	0	
12	¿Se registran los ajustes por diferencias en caja?		X	1	0	Hacen nuevos ingresos
<b>CALIFICACIÓN TOTAL=</b>				<b>4</b>		
<b>PONDERACIÓN TOTAL=</b>				<b>12</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC=(CT/PT)x100=</b>				<b>33%</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO: NR=100%-NC%=</b>				<b>67%</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>						
<b>BAJO</b> 15%-50%		<b>MODERADO</b> 51% - 75%			<b>ALTO</b> 76% - 95%	
<b>NIVEL DE RIESGO</b>						
<b>ALTO</b> 85%-50%		<b>MODERADO</b> 49%-25%			<b>BAJO</b> 24%-5%	

-	<u>Por lo tanto,</u>		
	<b>GRADO DE CONFIANZA</b>	<b>33%</b>	<b>BAJO</b>
	<b>GRADO DE RIESGO</b>	<b>67%</b>	<b>ALTO</b>

### Análisis:

De la lista de verificación aplicada al contador sobre la cuenta caja Durán se determinó un nivel de confianza bajo con un porcentaje de 33% y un nivel de riesgo alto con un 67%, calificándose con un enfoque sustantivo.

En base a estas respuestas se procede a evaluar el sistema de control interno con el fin de analizar las falencias existentes, en las que se determinó que, la ausencia de un manual de procesos no permite que se conozcan los procedimientos adecuados a las actividades de manejo, registro y control; además no se ha establecido la designación de funciones y responsabilidades, por lo que se ven afectados todos los involucrados en las operaciones de la cuenta.

### 2.5.3.2 Lista de verificación al auxiliar contable

*Tabla 5. Lista de verificación al auxiliar contable*

FERRETERÍA LUDEPA S.A LISTA DE VERIFICACIÓN CUENTA CAJA						
AREA: CONTABILIDAD			REALIZADO POR: ALISSON VERA			
ENCARGADO: ANNABEL FRANCO			REVISADO POR: ING. NILDA ZAMBRANO			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		VALORACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	P	C	
1	¿Se cuenta con un manual de procedimientos que indique el registro, control, custodia, asignación de responsabilidades, autorización y formas estándar que se usen en el		X	1	0	No existe un manual

	control del efectivo de ingresos y egresos?					
2	¿Existen mecanismos que garanticen procedimientos para el control de transacciones y registro de operaciones contables de la cuenta caja?		X	1	0	No existe un manual
3	¿Se deposita el efectivo el mismo día o más tardar el día siguiente?	X		1	1	
4	¿Se recibe reporte diariamente de los ingresos y egresos de la cuenta con respectivos comprobantes de depósito?		X	1	0	De los egresos no
5	¿Se comprueba el depósito de las ventas diarias en los registros contables?		X	1	0	A veces no coinciden
6	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	X		1	1	
7	¿Se lleva un registro auxiliar de la cuenta caja y está autorizado por la Gerencia?	X		1	1	
8	¿Se concilia la cuenta de mayor caja con las cuentas auxiliares?		X	1	0	
9	¿Se cuadra diariamente la caja?		X	1	0	Falta de reposiciones
10	¿Las diferencias en caja son revisadas y debidamente informadas?		X	1	0	No hay respaldo en el mismo día
11	¿Existe alguna política con respecto a las diferencias de caja?		X	1	0	No existe un manual
12	¿Se registran los ajustes por diferencias de caja?		X	1	0	Nuevos ingresos
<b>CALIFICACIÓN TOTAL=</b>				<b>3</b>		
<b>PONDERACIÓN TOTAL=</b>				<b>12</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC=(CT/PT)x100=</b>				<b>25%</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO: NR=100%-NC%=</b>				<b>75%</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>						

<b>BAJO</b> 15%-50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b> 85%-50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%
- <u>Por lo tanto,</u>		
<b>GRADO DE CONFIANZA</b>	<b>25%</b>	<b>BAJO</b>
<b>GRADO DE RIESGO</b>	<b>75%</b>	<b>ALTO</b>

### Análisis:

Del checklist aplicado a la auxiliar contable con respecto a la cuenta caja Durán, se determinó un nivel de confianza bajo con un porcentaje de 25% y un nivel de riesgo alto con un 75%, calificándose con un enfoque sustantivo.

Basados en las respuestas obtenidas en este checklist, se procede a examinar los procesos de control interno que se encuentren aplicando en la cuenta en mención, determinando que, el manual es fundamental para que se reconozcan los procedimientos necesarios por lo que se ven en la necesidad de que se cree uno con las atenciones adecuadas, y que de la misma forma se proceda con la formulación de políticas que contribuyan y sostengan los procesos a ejecutar.

### 2.5.3.3 Lista de verificación al cajero

*Tabla 6. Lista de verificación al cajero*

<b>FERRETERÍA LUDEPA S.A</b>						
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>						
<b>CUENTA CAJA</b>						
<b>AREA:</b> VENTAS – CONTABILIDAD			<b>REALIZADO POR:</b> ALISSON VERA			
<b>ENCARGADO:</b> ANGELA MANCILLA			<b>REVISADO POR:</b> ING. NILDA ZAMBRANO			
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>		<b>VALORACIÓN</b>		<b>COMENTARIOS</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>P</b>	<b>C</b>	

1	¿Se encuentran definidas las funciones de administrar, registrar y custodiar?		X	1	0	No existe un manual
2	¿Se ha responsabilizado del Fondo de Caja a una sola persona?		X	1	0	
3	¿Se deposita el efectivo de los cobros realizados?	X		1	1	
4	¿Se deposita el efectivo el mismo día o más tardar el día siguiente?	X		1	1	
5	¿El cajero es quien efectúa los depósitos bancarios?		X	1	0	Se entrega a un delegado por gerencia
6	¿El dinero de la caja tiene como función única ser depositado al banco?		X	1	0	
7	¿Se repone de forma inmediata la ocupación de estos fondos?		X	1	0	No hay solución al momento
8	¿Se realizan cuadros de cajas diariamente?		X	1	0	
9	¿Se reporta a contabilidad diariamente los ingresos y egresos de la cuenta?		X	1	0	Se informa pero no se entrega comprobante al momento
10	¿Los arqueos sorpresas son realizados por el mismo custodia de la caja?		X	1	0	
11	Al momento de realizar los arqueos, ¿está presente el responsable de la caja?	X		1	1	
12	¿Existe alguna política sobre las diferencias de caja (faltantes o sobrantes)?		X	1	0	No existe manual
13	¿La persona responsable del arqueo de caja emite un informe cuando encuentran faltantes o sobrantes de dinero?		X	1	0	No se elabora informes
14	¿Cuándo el cajero se ausenta, queda bien asegurada la caja que tiene en su poder?	X		1	1	
15	¿El cajero tiene acceso a registros contables en el sistema a aparte de las ventas?		x	1	0	El sistema es restringido para otras áreas
<b>CALIFICACIÓN TOTAL=</b>				<b>4</b>		

<b>PONDERACIÓN TOTAL=</b>		<b>15</b>						
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC=(CT/PT)x100=</b>		<b>27%</b>						
<b>NIVEL DE RIESGO: NR=100%-NC%=</b>		<b>73%</b>						
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>								
<b>BAJO</b> 15%-50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%						
<b>NIVEL DE RIESGO</b>								
<b>ALTO</b> 85%-50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%						
<p>- <u>Por lo tanto,</u></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td><b>GRADO DE CONFIANZA</b></td> <td><b>27%</b></td> <td style="background-color: yellow;"><b>BAJO</b></td> </tr> <tr> <td><b>GRADO DE RIESGO</b></td> <td><b>73%</b></td> <td style="background-color: orange;"><b>ALTO</b></td> </tr> </table>			<b>GRADO DE CONFIANZA</b>	<b>27%</b>	<b>BAJO</b>	<b>GRADO DE RIESGO</b>	<b>73%</b>	<b>ALTO</b>
<b>GRADO DE CONFIANZA</b>	<b>27%</b>	<b>BAJO</b>						
<b>GRADO DE RIESGO</b>	<b>73%</b>	<b>ALTO</b>						

### **Análisis:**

Del checklist aplicado al cajero con respecto a la cuenta caja Durán, se determinó un nivel de confianza bajo con un porcentaje de 27% y un nivel de riesgo alto con un 73%, obteniéndose un enfoque sustantivo.

Con las respuestas del siguiente checklist, se procede a evaluar el sistema de control interno identificando las problemáticas que suscitan en el día a día de los hechos económicos, estableciendo que, se necesita de forma inmediata la designación de procedimientos y funciones de las respectivas áreas involucrados, ya que, de la forma en la que se mantiene actualmente perjudica gravemente a la razonabilidad de la cuenta, ya que se identificó el uso de fondos de la cuenta sin existencia de una política que proteja dicha acción.

## **2.6 Resultados generales**

En la investigación de campo realizada se pudo recolectar datos e información relevante de la ferretería a través de las aplicaciones de las técnicas cualitativas, como son las entrevistas y las listas de verificación. Dichas técnicas permitieron conocer acerca del control interno que existe en la entidad sobre la cuenta caja Durán.

La caja es un pilar fundamental dentro de las funcionalidades de una empresa con fines de lucro, por tal razón, fue necesaria la revisión y verificación de los niveles de control que existían en la misma, ya que para obtener mayores beneficios conjuntos lo ideal es que este instrumento opere de la forma más adecuada según sus necesidades.

La conjugación de la información obtenida entre los tres participantes coincide para la triangulación de los datos, en donde se constataron las versiones y los enfoques de las técnicas empleadas en la presente investigación.

De forma positiva, en cuestiones de gestión se encontró que en sus actividades diarias los empleados inmersos en los procesos de la cuenta caja si realizan funciones independientes uno de otro, por lo que demuestra que existe personal suficiente encargado de las operaciones de la cuenta. En actividades contables, se determinó la existencia de un registro auxiliar autorizado por Gerencia, lo cual permite tener mayor grado de confiabilidad de los procesos contables, y que, además, se realizan conciliaciones bancarias mensuales pudiendo identificar los depósitos diarios. En cuestiones de control se evidencia la realización de arqueos sorpresas por alguna autoridad de la empresa teniendo presente para su constancia al responsable de la caja, y que el depósito del efectivo es realizado al mismo día o a más tardar al día siguiente.

Sin embargo, la recolección de datos permitió conocer también los aspectos negativos que impactan considerablemente la razonabilidad de la cuenta caja Durán, que basándose en las respuestas obtenidas en las técnicas de recolección de datos se reconoció por medio de los tres implicados el egreso de fondos de la cuenta caja Durán por autorización de gerencia, mismos que son utilizados para cubrir gastos y que por su condición no son repuestos de forma inmediata y en muchos casos tampoco es reportado, perjudicando directamente al área operativa y contable de la cuenta, lo cual se asocia con la inexistencia de un manual de procedimientos que funcione como guía para la realización de las actividades y de la falta de políticas que aborden lineamientos para dichas acciones.

En las declaraciones específicas se encontró como ésta acción de uso de fondos afecta a cada uno de los participantes dentro sus actividades a realizar, por ejemplo, el contador manifestaba que dicha acción complicaba al área contable al momento de conciliar cuentas, ya que como se menciona anteriormente, el hecho de no ser repuesto o reportado con documentación de soporte dificulta la identificación del destino de esos fondos retirados, provocando que se desconozca el valor real de la caja depositada en banco, dando como resultado escasez de los recursos líquidos de la entidad para hacer frente a las necesidades corrientes. Adicionalmente, se conoció que no existe una definición de las funciones, por lo que existe un gran déficit en las operaciones cotidianas contables con respecto a la cuenta en mención y que, hay procesos básicos y necesarios que no se están ejecutando a cabalidad, por lo que no se está teniendo una contabilidad deseada ni mucho menos datos reales de las operaciones contables y financieras.

Así mismo, en la interpretación de las respuestas obtenidas por parte del auxiliar contable se confirmó la problemática que manifestaba el contador, considerando que esta afecta al departamento contable en general y a la funcionalidad de la ferretería, debido a que existe un mal manejo de la cuenta y del efectivo. Además, se argumenta que varios procesos que se deberían utilizar por naturaleza, no se están realizando, razón que complica aún más la efectividad de los procesos, como las conciliaciones de las cuentas, los cuadros de caja, identificación, reporte de diferencias y tratamiento para las mismas.

Finalmente, con la participación del cajero en las técnicas de recolección de información se hizo más evidente las dificultades que presenta la cuenta caja Durán desde la parte operativa hacia la contable, estableciendo que es aquí donde empieza la ausencia de valores, que afecta a la parte contable de la cuenta en su gran mayoría, porque se convierte en un desafío el poder cuadrar dicha cuenta. Indicando también que cuando se devuelven los fondos, procede a enviarlos con el depósito del día actual, generando en contabilidad un descuadre en varios días. La falta de procedimientos y políticas han originado estas deficiencias en las operaciones de la

cuenta, ya que no se ha establecido una guía que responda oportunamente a todos estos sucesos con el fin de precautelar las finanzas y gestión de la ferretería.

Con los datos expuestos, se establece que la opción óptima para disminuir los niveles de riesgos de estas problemáticas es elaborar un manual de políticas y procedimientos cuya finalidad es implementar un control interno, a partir de información específica, ordenada y sistemática que contenga el paso a paso de los procedimientos, así como también, las responsabilidades, políticas y funciones, logrando optimizar y mejorar procesos estableciendo expectativas de lo que se quiere alcanzar.

## **CAPÍTULO III**

### **3 PROPUESTA**

#### **3.1 Título de la propuesta**

Elaboración de manual de políticas y procedimientos para la cuenta caja Durán de la Ferretería Ludepa.

#### **3.2 Justificación**

Para que una empresa sea considerada eficiente y productiva necesita de la aplicación de un correcto control de sus procesos en cada una de sus áreas y de esta forma contribuir al trabajo conjunto de la persecución de las metas y fines que tiene la entidad.

La empresa ferretera Ludepa S.A presenta deficiencias en los controles de la cuenta caja Durán, al identificarse salidas de efectivo de la caja, mismos que no tienen reposición inmediata, y que por naturaleza no es la función correcta de realizar, lo cual ocasiona problemas para el cajero y para el área contable, por sus diferencias entre saldos reales y saldos en libros. Para esto, no existe una política que establezca un proceso idóneo para el manejo de diferencias, por lo que el cuadro de caja no resulta una tarea sencilla.

En relación con lo expuesto, se ve necesario la creación de un manual de políticas y procedimientos para la cuenta caja Durán, para establecer lineamientos en los procesos que la misma conlleve, asimismo, servirá de guía para la realización de las actividades del personal inmerso en esta cuenta, con la finalidad de mejorar el control, optimizando los procedimientos y disminuyendo los riesgos encontrados. De tal forma, que las operaciones que se realicen en esta cuenta sean consecuentes y coherentes con las funciones, procesos y responsabilidades de quienes estén al cargo de la misma.

### **3.3 Objetivos de la propuesta**

#### **3.3.1 Objetivo General**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la cuenta caja Durán de Ferretería Ludepa S.A, que sirva como guía para el personal, detallándose cada uno de los procedimientos, incluyendo los lineamientos bajo los cuales se procederá para tener resultados eficientes.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Servir de guía al personal del área contable y al cajero que interviene en la cuenta caja Durán.
- Definir las responsabilidades del personal involucrado en la cuenta caja Durán.
- Establecer de forma clara y precisa las políticas y procedimientos para el manejo, control y registro de la cuenta caja Durán.

### **3.4 Fundamentación de la propuesta**

Ferretería Ludepa S.A, es una organización que se dedica a la compra y venta de todo tipo de productos ferreteros, fontaneros y de construcción, ubicada en avenida de la cultura-matriz, sucursal en la parroquia Tarqui, y sucursal en la ciudad de Durán.

Desde la apertura de la sucursal Durán, la empresa ha venido teniendo inconvenientes con la cuenta caja debido a que no se diseñaron procedimientos específicos para las necesidades de la misma, de tal forma, que, al momento de la investigación, la cuenta en mención presentaba problemas en las diferencias de saldos y los cuadros de caja, ya que se estaban utilizando recursos para otras finalidades. Esta situación afecta la liquidez de la sucursal y de la empresa en general, ya que no existe un saldo real congruente con el saldo en libros.

Partiendo de la información recolectada mediante la aplicación de técnicas se determinó que la entidad no cuenta con el establecimiento de políticas y por ende con

un manual de procedimientos formalmente establecido, generando inconsistencias en el proceso de caja.

Por consiguiente, es necesaria la creación e implementación de un manual de políticas y procedimientos que este dirigido a la cuenta caja Durán mejorando y optimizando los procesos relacionados a esta cuenta. Las políticas y procedimientos que se establezcan en este manual, aportaran a la reducción de riesgo y al fortalecimiento de la liquidez, resaltando que un adecuado control interno otorga mayor razonabilidad y confiabilidad a la cuenta.

### **3.5 Desarrollo de la propuesta**

#### **3.5.1 Descripción de la propuesta**

El manual de políticas y procedimientos es un documento que contiene información relevante de cómo se deben realizar las actividades en una organización, detallándolas de forma secuencial, teniendo como objetivo la estandarización de los procesos entre los entes involucrados, desarrollando así sus labores ordenadamente y siendo eficientes.

#### **3.5.2 Descripción de la empresa**

En los análisis efectuadas a la empresa Ludepa S.A, se verifico que los controles internos no se están aplicando de forma idónea según los resultados obtenidos en las entrevistas y en las listas de verificación. Esto debido a que la empresa no cuenta actualmente con políticas establecidas y aprobadas por gerencia para operar bajo lineamientos específicos, además de una estructura organizativa y un manual de procedimientos que indique una correcta operación de las funciones a ejercer en la cuenta caja Durán.

### **3.6 Factibilidad de la propuesta**

El manual de políticas y procedimientos para el control de la cuenta caja Durán propuesto en el presente trabajo, se considera factible en los siguientes parámetros:

- **Factibilidad económica – financiera:** En base a la investigación realizada a la problemática de la empresa, se establece que no se necesitan recursos económicos para la implementación del presente manual de políticas y procedimientos, ya que no presenta un valor de ejecución.
- **Factibilidad tecnológica:** En términos tecnológicos, la propuesta es factible debido a que la ferretería cuenta con un sistema informático contable que contribuye a la agilización de los procesos y, por ende, a la adopción de la propuesta.
- **Factibilidad organizacional:** La propuesta es idónea para su adopción ya que se considera que cuenta con personal suficiente y necesario para ser de aplicabilidad a las actividades dispuestas en esta manual según sus funciones.

### **3.7 Beneficiarios de la propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se consideran beneficiarios de esta propuesta al personal involucrado de forma directa con el manejo, registro y control de la cuenta caja Durán, los cuales corresponden al cajero, auxiliar contable y contador.

Al mismo tiempo, beneficia a todo el departamento contable y financiero de la Ferretería Ludepa S.A, generando una reacción en cadena en la productividad y efectividad de las operaciones de la empresa en general.

### 3.8 Resultados de la propuesta



**Ludepa**  
SU MUNDO FERRETERO, MARINO  
E INDUSTRIAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA CUENTA  
CAJA DURÁN DE FERRETERÍA LUDEPA  
S.A**

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ  
ENERO/ 2023  
RESPONSABLE: ALISSON VERA**

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 2/27</b>

## CONTENIDO DEL MANUAL

Introducción .....	3
Objetivos del manual .....	4
Alcance.....	4
Glosario .....	4
Organigrama estructural .....	6
Descripción de funciones y responsabilidad .....	7
Control interno .....	10
Políticas .....	11
Procedimientos .....	15
Documentos soporte .....	25

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 3/27

## Introducción

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en su afán de formar profesionales competentes con visión crítica de la realidad, fomenta la participación de los conocimientos en empresas reales obteniendo problemáticas que puedan solventar a través de la puesta en marcha de sus aprendizajes obteniendo respuestas a favor del mejoramiento de estos establecimientos.

El presente manual de políticas y procedimientos es un documento en el que se describen y se detallan los involucrados junto con los procedimientos de la cuenta caja Durán de la Ferretería Ludepa S.A, aportando de forma particular al mejoramiento de las actividades que involucran al personal respectivo, y también, sirviendo de soporte para personal nuevo que ingrese a laborar en esta empresa.

Las políticas y procedimientos insertados en el presente manual contribuyen al mejoramiento y optimización de las actividades a realizar en la cuenta en mención, por lo que es de menester su aplicación inmediata por parte del personal competente. Se resalta la revisión periódica del mismo por parte de los responsables del tema, para la identificación de los cambios y el ajuste de estos según las necesidades requeridas.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 4/27

## Objetivos del manual

- Controlar y mejorar los procesos de la cuenta caja Durán de Ferretería Ludepa S.A, a través del presente manual de políticas y procedimientos
- Servir como guía para el personal involucrado en el tratamiento de la cuenta caja Durán.
- Precautelar la razonabilidad de la cuenta caja Durán.

## Alcance

El presente manual tendrá aplicación exclusiva para todo el personal que tenga algún tipo de relación con la cuenta caja Durán de Ferretería Ludepa, en todas las actividades que se describan dentro de los procedimientos identificados en este manual.

## Glosario

**Efectivo:** Comúnmente conocido como el dinero en monedas y billetes.

**Arqueo de caja:** El conteo y separación de los tipos de monedas y números de billetes.

**Cuadre de caja:** Cruce de los registros de la cuenta con el valor efectivo generado por ventas.

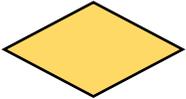
**Reposición:** Acción de devolver el dinero, efectivo o bien.

**Fondos:** Relacionado al dinero que se tiene de seguridad.

**Conciliación:** Acción de comparar entre diferentes cuentas.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 5/27

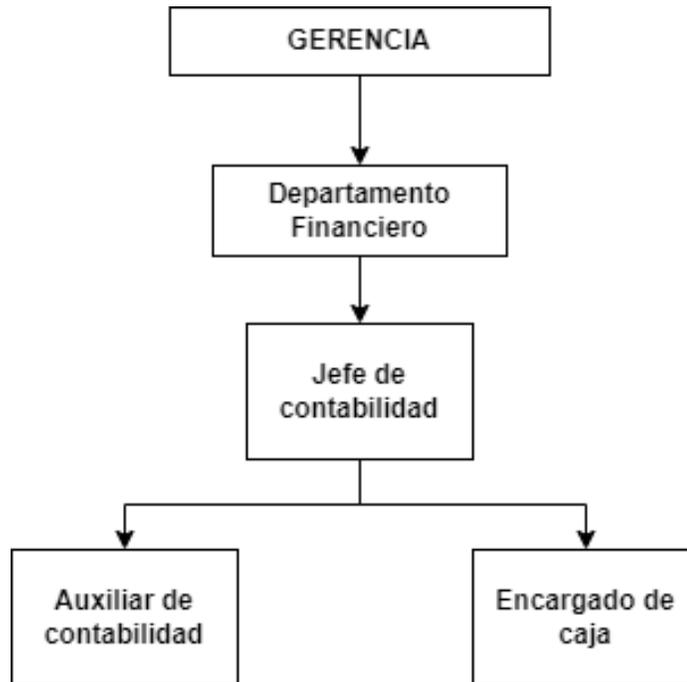
### Símbolos de los diagramas de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Proceso	Representa todo tipo de operación.
	Decisión	Permite analizar una situación, basado en verdadero y falso.
	Documento	Representa al documento utilizado en el proceso.
	Conector	Representa la conexión de algún proceso en la página.
	Línea de Flujo	Indica el sentido o dirección del flujo del proceso.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 6/27</b>

## Organigrama estructural

*Ilustración 3. Organigrama departamento financiero*



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja Durán</b>	
	<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>

## Descripción de Funciones y Responsabilidad

- **Jefe de Contabilidad**

*Tabla 7. Funciones del jefe de contabilidad*

Denominación del Cargo:	Contador
Área:	Contabilidad
Espacio de Trabajo:	Matriz y sucursales
Reporta a:	Gerente General y Jefe Financiero
Personas a cargo:	Personal de Contabilidad
Propósito del cargo:	Apoyar la gestión financiera de la empresa

### **Descripción de funciones:**

- Diseñar procedimientos para el tratamiento contable y financiero de la cuenta caja Durán.
- Analizar la cuenta caja Durán en los estados financieros
- Revisar los cuadros de caja presentadas por la auxiliar contable.
- Revisar los sobrantes o faltantes que se presenten.
- Autorizar y supervisar los arqueos de caja.
- Revisar las conciliaciones de la cuenta caja Durán.
- Informar sobre diferencias que se encuentren en los cuadros de caja.
- Intervenir en las situaciones que ocasionan conflictos dentro de la cuenta caja Durán.
- Supervisar el trabajo de la auxiliar contable y de la cajera.
- Constatar los depósitos de las ventas diarias.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 8/27

- **Auxiliar Contable**

*Tabla 8. Funciones del auxiliar contable*

<b>Denominación del Cargo:</b>	Auxiliar contable
<b>Área:</b>	Contabilidad
<b>Espacio de Trabajo:</b>	Matriz y sucursales
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Contabilidad
<b>Personas a cargo:</b>	Ninguna
<b>Propósito del cargo:</b>	Dar soporte a las operaciones contables

**Descripción de funciones:**

- Realizar registros contables en el sistema.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Realizar el cuadro de caja de la cuenta Durán.
- Revisar y analizar las diferencias de caja.
- Informar sobre los faltantes y sobrantes encontrados.
- Establecer ajustes por diferencias en la caja.
- Comprobar el depósito de las ventas diarias en los libros.
- Elaborar informes periódicos de sus actividades realizadas.
- Asistir al contador en todas las actividades contables.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
	<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>

- **Cajero**

*Tabla 9. Funciones del cajero*

<b>Denominación del Cargo:</b>	Cajera
<b>Área:</b>	Contabilidad
<b>Espacio de Trabajo:</b>	Sucursal Durán
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Contabilidad
<b>Personas a cargo:</b>	Ninguna
<b>Propósito del cargo:</b>	Recaudación de los ingresos de la cuenta

**Descripción de funciones:**

- Recepcionar, custodiar y entregar dinero en efectivo, cheques, giros y otros documentos de valor.
- Realizar transacciones comerciales competentes al rubro.
- Realizar el conteo del efectivo y equivalentes para cuadrar con los valores en sistema.
- Realizar el arqueo de caja una vez terminada la jornada.
- Llenar la papeleta de depósito de acuerdo al cuadro de caja.
- Informar de las variaciones de los valores en el cuadro de cajas.
- Reportar al superior las diferencias de caja como faltantes y sobrantes.
- Entregar los valores de la caja y el comprobante de depósito.
- Entregar documentos soportes de las transacciones realizadas en el día.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 10/27</b>

## Control Interno

- La caja donde se recauda el dinero contendrá una llave de acceso que la poseerá únicamente el responsable de caja y copia se guardará en caja fuerte de gerencia.
- La caja es restringida y tendrán acceso personas autorizadas por gerencia.
- El dinero en efectivo se mantendrá en la caja hasta el momento del depósito.
- El dinero en efectivo se enviará al banco máximo al día siguiente.
- El cajero y las personas involucradas en la parte contable tendrá un usuario único para el ingreso al sistema.
- El sistema contable no permite anular transacciones, solo se podrá realizar contra asientos bajo autorización del contador.
- El cajero debe realizar en un documento diario la liquidación del dinero que se ha recaudado en las ventas del día.
- El documento presentado en su total debe coincidir con el valor de la papeleta de depósito.
- Se verifica la procedencia o destino de los sobrantes y faltantes.
- El recibo de factura es el documento soporte físico de cada recaudación de dinero (la facturación es electrónica).
- Revisión de toda la documentación que entrega el cajero a contabilidad.
- Detalle diario de las transacciones realizadas incorrectamente y de las corregidas.
- Recuento del efectivo de la caja.
- Realización de funciones independientes en supervisión, registro y manejo.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 11/27</b>

## Políticas

- **Políticas Generales**

1. Las labores de registro, control y custodia serán realizadas por personal independiente el uno del otro.
2. A la caja solo tendrá acceso el responsable de la misma, y personal autorizado que se encuentre involucrado directamente con sus funciones.
3. El fondo de caja se responsabilizará a una sola persona.
4. La recaudación de la caja deberá depositarse máximo al día siguiente.
5. Los arqueos de caja deberán ser realizados al finalizar el día laborar, ni un día más.
6. Por cada valor recaudado se deberá tener la copia del recibo de factura que confirme la existencia de ese valor, y deberá entregarse al departamento de contabilidad, posterior al arqueo de caja.
7. Los cuadros de caja en contabilidad deberán realizarse al día siguiente de la recepción del comprobante de depósito, a más tardar en un límite de 5 días hábiles.
8. Los sobrantes de caja deberán depositarse y reportarse a contabilidad para su registro.
9. Los faltantes de caja deberán reportarse a contabilidad con documento soporte de egreso que justifique dicha acción.
10. Se prohíbe el retiro de fondos de la caja para ocupación de otras funciones, salvo el caso que sea únicamente autorizado por gerencia, para lo cual se deberá emitir un comprobante de egreso por dicho monto.
11. Los faltantes que no contengan información soporte de su egreso serán descontados al responsable de caja.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 12/27</b>

12. Se emitirá un informe por los faltantes o sobrantes encontradas en el cierre de caja, mismo que deberá ser entregado al departamento contable.
13. Se conciliará la cuenta caja de forma semanal, y se llevarán registros auxiliares.
14. Las reposiciones de los fondos deberán saldarse en la brevedad posible. (máximo en 5 días).
15. Se realizarán arqueos sorpresas como método de control por el jefe de contabilidad en un periodo mínimo de una vez por semana.
16. Los errores en caja o en los registros contables deberán comunicarse oportunamente al jefe de contabilidad.
17. Tanto el cajero, el auxiliar y contador deberán efectuar sus operaciones de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 13/27</b>

- **Políticas específicas**

- 1. Formas de recaudación**

*Tabla 10. Formas de recaudación*

<b>Efectivo</b>	<b>Cheques</b>	<b>Tarjetas de Crédito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El efectivo deberá contarse dos veces y verificar la existencia de billetes falsos.</li> <li>➤ Para los billetes de USD 50,00 y de USD 100,00, se pedirá al cliente firmar y ubicar su número de identificación y numero celular al reverso del comprobante.</li> <li>➤ No se recibirán billetes rotos o en mal estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se aceptan cheques en las ventas efectivo.</li> <li>➤ Los clientes que tenga autorización para cancelar con cheque pasaran a créditos y cobranzas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se aceptan tarjetas de débito y crédito de bancos locales y nacionales.</li> <li>➤ Para pagar con tarjeta la factura deberá ser mínima de USD 30,00.</li> <li>➤ Los voucher deben contener la firma del cliente.</li> <li>➤ El cliente deberá entregar la cedula junto con la tarjeta de crédito o debito</li> </ul>

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 14/27</b>

## **2. Utilización del sistema contable**

---

- Los usuarios y contraseñas al sistema informático contable son personales y cada uno tiene actividades limitadas de acuerdo al alcance de sus funciones.
- Se puede verificar el valor de la factura en el sistema contable antes de recibir el pago.
- La forma de pago se identificará en la factura impresa, por lo tanto, se debe proceder bajo el mismo.
- En caso de recibir el pago en efectivo superior al valor a cancelar, se deberá ingresar al sistema el valor recibido y este calculará lo que se le tenga que devolver al cliente.

## **3. Cierre de caja**

---

- El cierre de caja debe ejecutarse luego de finalizada la jornada de atención al cliente.
- Se debe realizar los documentos pertinentes en el cierre de caja y entregarse a contabilidad para cuadros y archivo.
- El valor recaudado se ingresará a caja fuerte hasta ser llevado al siguiente día al banco.
- Contabilidad son los únicos que pueden realizar y revisar los cortes de movimiento de la caja.
- El informe por cuadro de caja deberá ser firmado por el cajero, auxiliar y contador.

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 15/27

## Procedimientos

- **Ventas en efectivo**

### 1. Descripción del procedimiento

*Tabla 11. Descripción de procedimiento de ventas en efectivo*

<b>Procedimiento:</b> Ventas en efectivo		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los pasos detallados sobre las ventas en efectivo		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Cliente</b>	Entrega el recibo de la factura recibida en facturación al cajero. (Visualiza factura en sistema)	
<b>Cajero</b>	Ingresa al sistema y procede a verificar la secuencia de la factura.	
	Indica el valor total del recibo	
	Consulta al cliente la forma de pago	
<b>Cliente</b>	Entrega dinero en efectivo	
<b>Cajero</b>	Cuenta dinero.	
	Verifica que este completo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay dinero de más o menos se le comunica al cliente y se vuelve a contar.</li> </ul>	
	Sella y firma el recibo de la factura con la leyenda "cancelado".	Recibo de venta con sello de cancelado.
	Entrega recibo de factura original al cliente	
	Archiva copia de recibo.	
<b>Cajero</b>	Entrega copias a contabilidad	
<b>Auxiliar contable</b>	Recibe copias de los recibos de facturas	



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 17/27

- **Ventas con tarjeta de crédito**

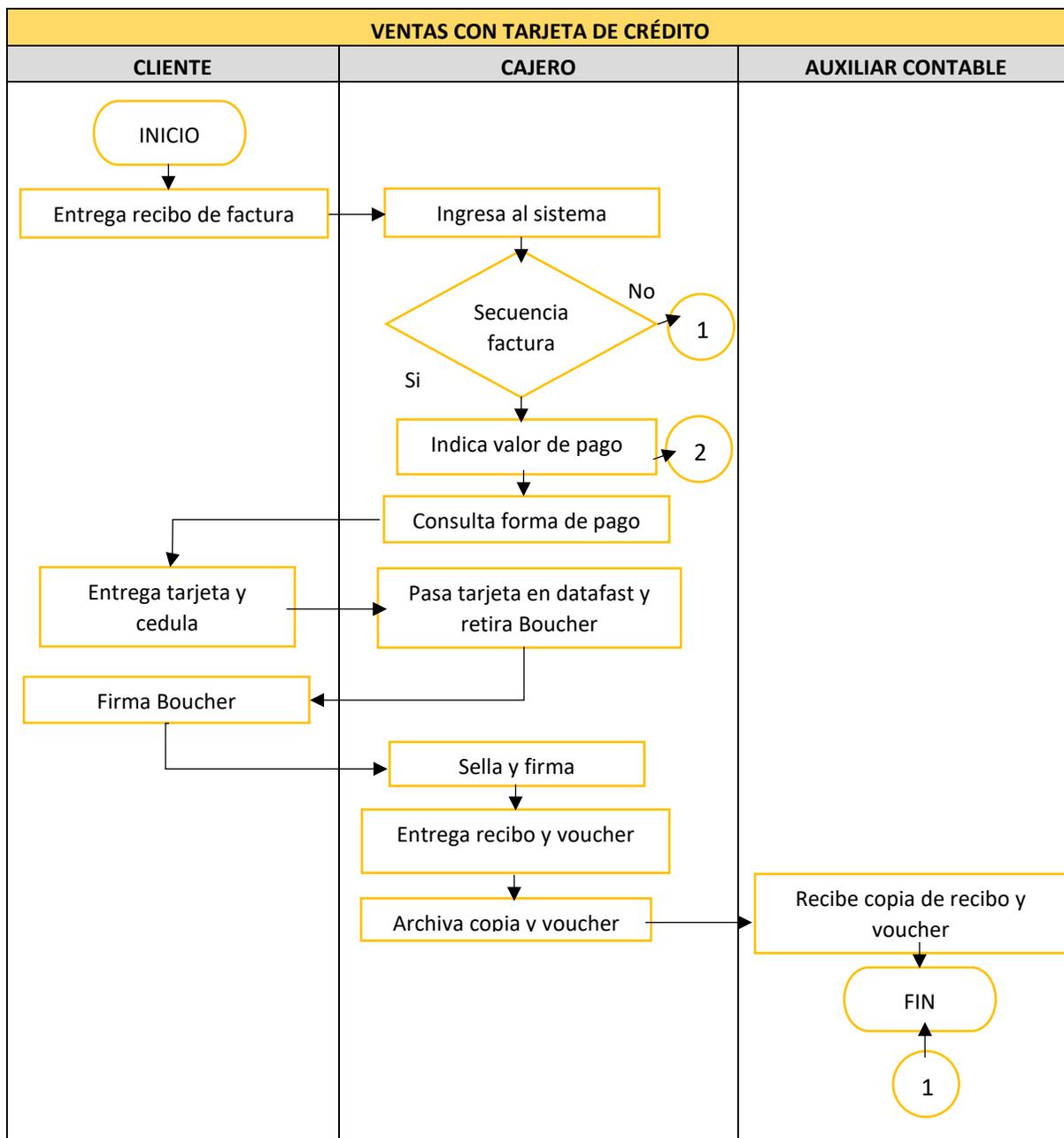
- 1. Descripción del procedimiento**

*Tabla 12. Descripción de procedimiento de ventas con tarjeta de crédito*

<b>Procedimiento:</b> Ventas con tarjeta de crédito		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los pasos detallados sobre las ventas con tarjeta de crédito.		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Cliente</b>	Entrega el recibo de la factura recibida en facturación al cajero. (Visualiza factura en sistema)	
<b>Cajero</b>	Ingresar al sistema y proceder a verificar la secuencia de la factura.	
	Indica el valor total de la factura	
	Consulta al cliente la forma de pago	
<b>Cliente</b>	Entrega tarjeta y cedula.	
<b>Cajero</b>	Pasa tarjeta por el datafast y retira voucher.	
<b>Cliente</b>	Firma voucher	
<b>Cajero</b>	Sella y firma el recibo de la factura con la leyenda "cancelado".	Recibo de venta con sello de cancelado.
	Entrega recibo de factura original al cliente	
	Entrega copia de voucher.	
	Archiva copia de recibo y voucher.	
<b>Cajero</b>	Entrega copia de recibo de factura y voucher a contabilidad	
<b>Auxiliar contable</b>	Recibe copia de recibo y copias de voucher.	

## 2. Flujograma

*Ilustración 5. Flujograma de ventas con tarjeta de crédito*



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 19/27

- **Cierre de caja**

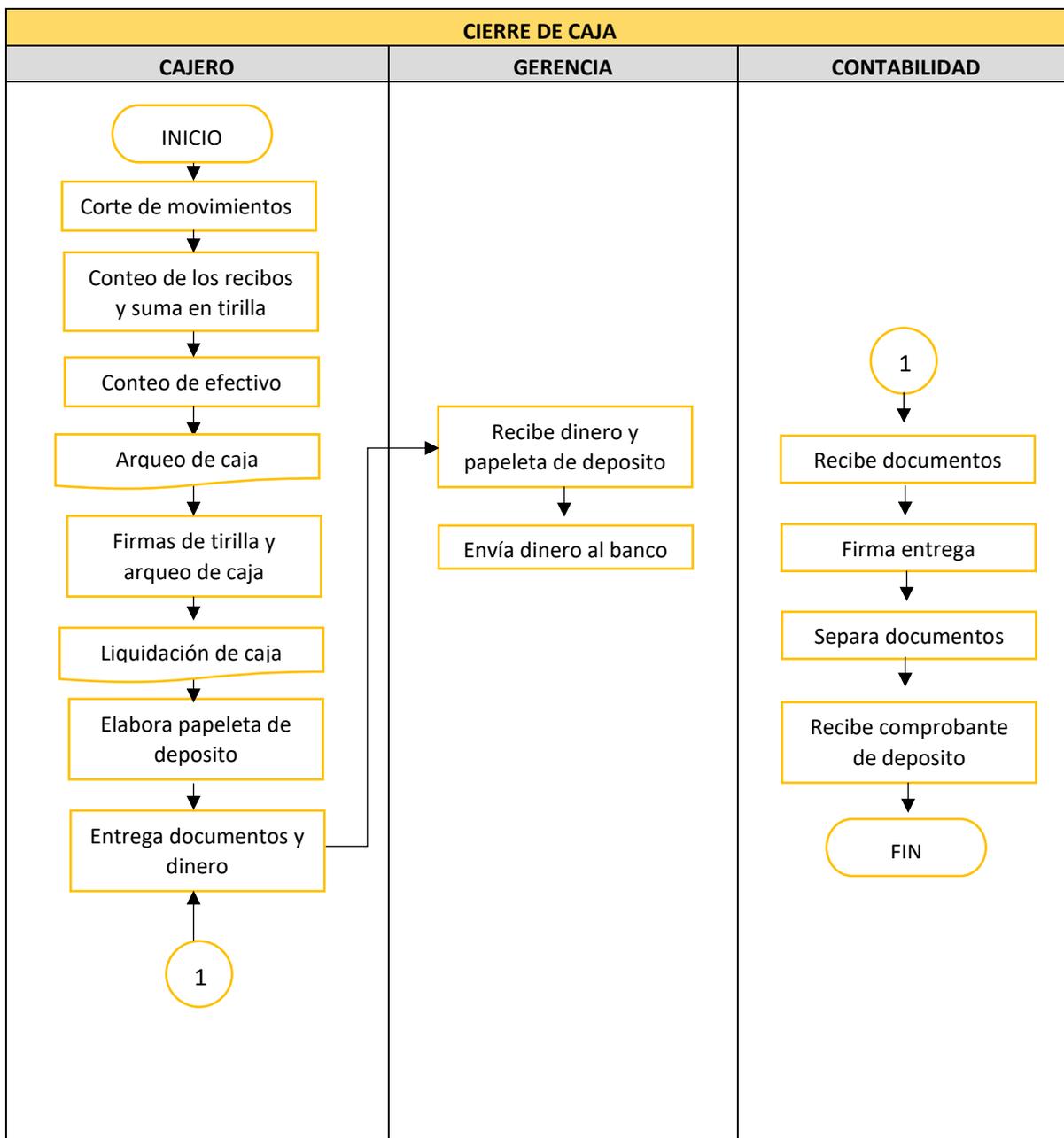
- 1. Descripción del procedimiento**

*Tabla 13. Descripción de procedimientos de cierre de caja*

<b>Procedimiento:</b> Cierre de caja		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los pasos detallados sobre el cierre de caja		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Cajero</b>	Realiza el corte de movimientos en el sistema	
	Cuenta manualmente el total de las copias de los recibos y elabora una tirilla.	
	Cuenta el dinero en efectivo dos veces y elabora el arqueo de caja.	Acta de arqueo
	Compara las sumas y procede a firmar documentos.	
	Elabora la liquidación de caja (expone los tres totales)	Liquidación de caja
	Elabora papeleta de depósito por el valor del efectivo.	
	Entrega documentos, copias de recibos y dinero.	
<b>Gerencia</b>	Recibe el dinero para enviarlo a depositar	
<b>Contabilidad</b>	Recibe documentos soporte y firma la entrega	
	Separa documentos	
	Recibe liquidación y comprobante de depósito	

## 2. Flujograma

*Ilustración 6. Flujograma de cierre de caja*



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 21/27

- **Conciliación de la cuenta caja**

- 1. Descripción del procedimiento**

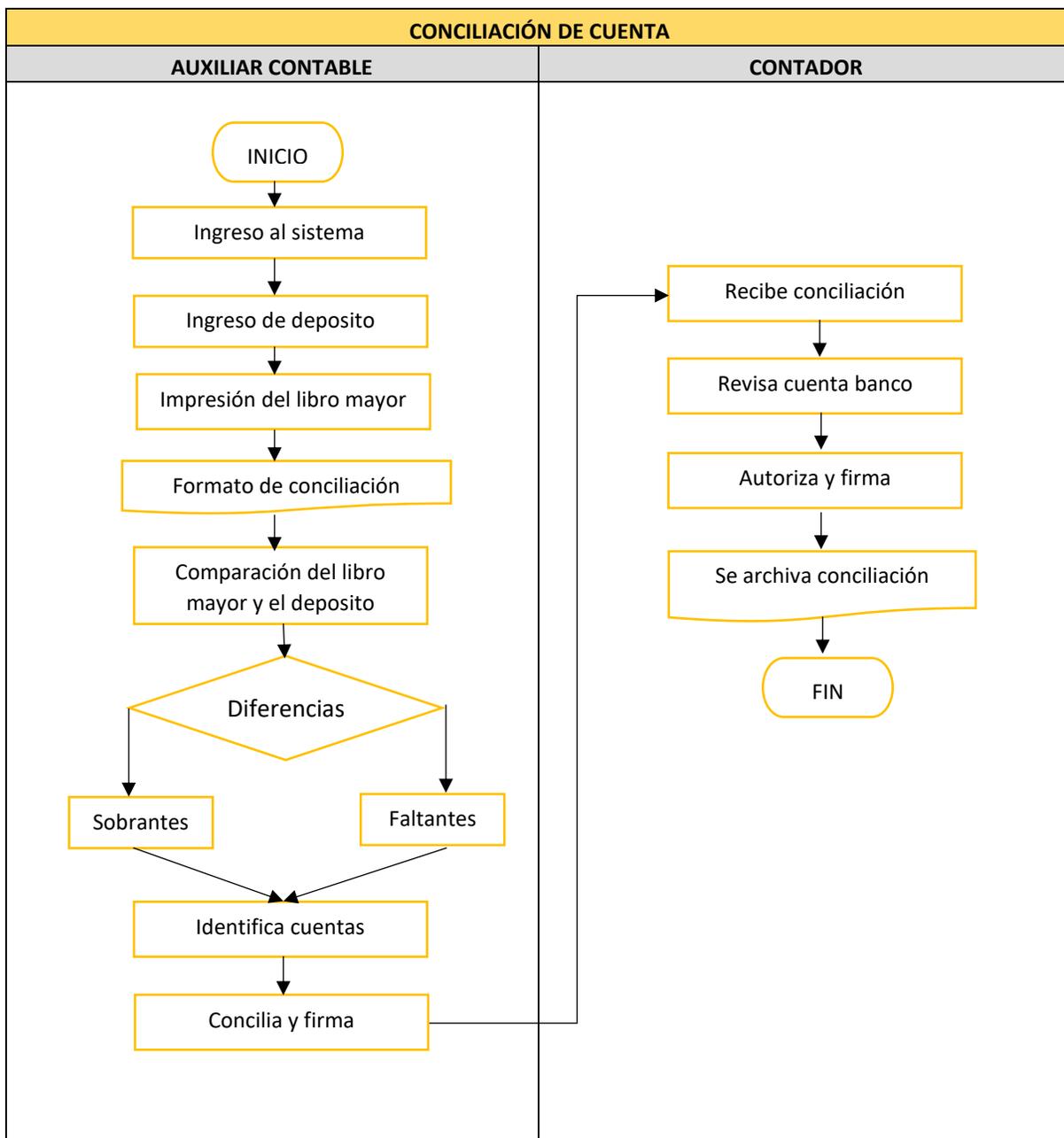
*Tabla 14. Descripción de procedimientos de conciliación de cuenta*

<b>Procedimiento:</b> Conciliación de cuenta		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los pasos detallados sobre la conciliación de la cuenta		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Auxiliar contable</b>	Ingreso al sistema contable	
	Ingreso del depósito del dinero	
	Impresión del libro mayor de la cuenta	
	Elaboración de formato de conciliación	Conciliación de cuenta
	Compara el libro mayor con el deposito	
	Establece diferencias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es sobrantes se registra en otro asiento de ventas diarias con la misma fecha.</li> <li>• Si es faltante ingresa la diferencia que se encuentra en depósito.</li> </ul>	
	Identifica las cuentas en participación	
<b>Contador</b>	Cuadra la cuenta y presenta la conciliación con firma de elaboración.	
	Recibe conciliación	Conciliación de cuenta
	Revisa la cuenta banco	
	Firma como responsable de supervisión	
	Se archiva cuadre de caja.	

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 22/27</b>

## 2. Flujograma

*Ilustración 7. Flujograma de conciliación de cuenta*



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 23/27</b>

- **Reposición y liquidación de fondos**

- 1. Descripción del procedimiento**

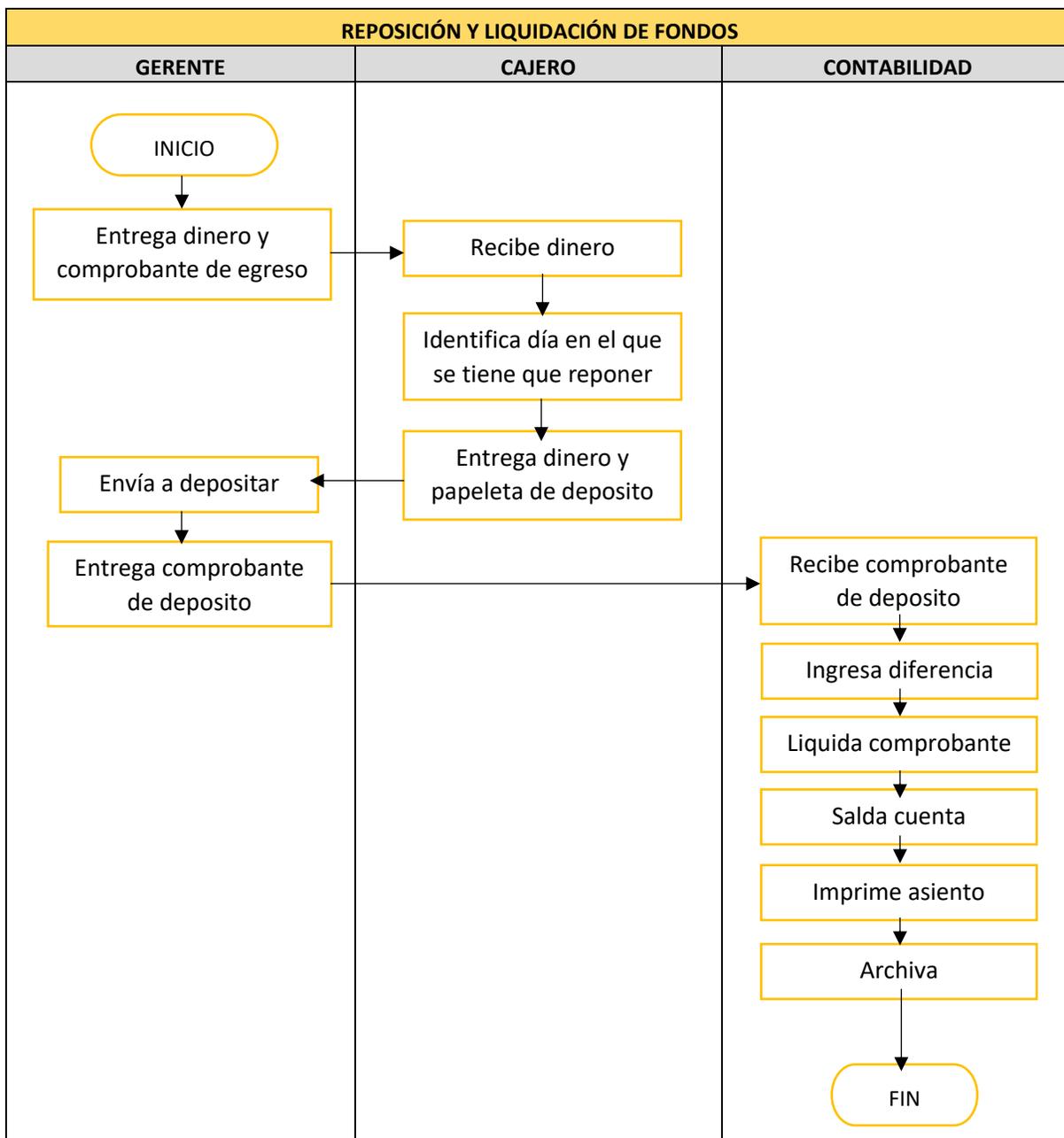
*Tabla 15. Descripción de procedimientos de reposición y liquidación de fondos*

<b>Procedimiento:</b> Reposición y liquidación de fondos		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los pasos detallados sobre la reposición y liquidación de los fondos.		
Responsable	Actividad	Documento
<b>Gerente</b>	Entrega el valor junto con el comprobante de egreso	Comprobante de egreso
<b>Cajero</b>	Recibe dinero	
	Se identifica el día de esa reposición	
	Entrega el dinero junto con la papeleta de depósito.	
<b>Gerente</b>	Recibe el dinero y envía a depositar	
<b>Contabilidad</b>	Recibe papeleta de depósito y comprobante de depósito.	
	Ingresan diferencia en fecha de faltante	
	Liquidan comprobante	
	Saldan la cuenta caja en el día de ese faltante	
	Imprime asiento cuadrado	
	Archiva cuadre de caja.	

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>	<b>Pág.: 24/27</b>

## 2. Flujograma

*Ilustración 8. Flujograma de reposición y liquidación de fondos*



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 25/27

## Documentos soporte

- Acta de arqueo

*Ilustración 9. Acta de arqueo*

<b>FERRETERÍA LUDEPA ACTA DE ARQUEO</b>			
<b>Responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Billetes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Denominación</b>	<b>Monto</b>
	X	\$ 100,00	X
	X	\$ 50,00	X
		\$ 20,00	
		\$ 10,00	
		\$ 5,00	
		\$ 1,00	
<b>Monedas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Denominación</b>	<b>Monto</b>
	X	\$ 1,00	X
	X	\$ 0,50	X
		\$ 0,25	
		\$ 0,10	
		\$ 0,05	
		\$ 0,01	
Total Billetes			
Total Monedas			
<b>TOTAL CAJA</b>			
<b>Observaciones:</b>			

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b>	
	<b>Durán</b>	
<b>Año:</b> 2022	<b>Autora:</b> Alisson Vera	<b>Pág.:</b> 26/27

- **Liquidación de caja**

*Ilustración 10. Liquidación de caja*

<b>FERRETERÍA LUDEPA</b>		
<b>LIQUIDACIÓN DE CAJA</b>		
Responsable:	Fecha:	
<b>Total en suma de facturas</b>		XX
Total de facturas en efectivo	XX	
Total de facturas con tarjeta	XX	
Total devoluciones		
<b>Total caja</b>		XX
Total en efectivo	XX	
Total con tarjeta de crédito	XX	
<b>Valor que se deposita</b>		\$ -
Diferencia registrada		X
Sobrante		
Faltante		

\_\_\_\_\_

Responsable

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de la cuenta caja</b> <b>Durán</b>	
	<b>Año: 2022</b>	<b>Autora: Alisson Vera</b>

- **Conciliación de cuenta**

*Ilustración 11. Formato de conciliación de caja*

<b>FERRETERÍA LUDEPA</b> <b>CONCILIACIÓN DE CUENTA</b>			
Responsable:		Fecha:	
Valores en libros		\$	-
Debito	XXX		
Crédito	XXX		
Valores en banco		\$	-
Debito	XXX		
Crédito	XXX		
Por cuadrar		\$	-

\_\_\_\_\_

Responsable

## CONCLUSIONES

Luego de terminar con la investigación del control interno a la cuenta caja de Ferretería Ludepa S.A, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

1. La formulación de la investigación giró entorno a la evaluación del control interno de la cuenta caja Duran, determinando que los niveles de control afectan directamente en los procedimientos de la cuenta y por ende en la razonabilidad financiera.
2. Las fuentes de investigación bibliográfica contribuyeron de forma significativa a la estructuración de la información y a la definición de puntos claves que ayudaron a abarcar elementos necesarios para proceder con la investigación de forma oportuna.
3. Con el fin de identificar específicamente cada una de las problemáticas se hizo necesario realizar un análisis de la situación actual de la cuenta caja Durán, utilizando técnicas como la observación directa, entrevistas y listas de verificación.
4. Los niveles de riesgos en el control interno se encontraban elevados debido a que en su gran mayoría se estaban llevando procesos de forma inadecuada debido a la falta de políticas y lineamientos que permitiesen operar oportunamente.
5. Se determinó que los faltantes se dan por el retiro de fondos de la caja, mismo que no son devueltos de forma inmediata, o no son reportados, presentando dificultad en la parte contable, ya que esta diferencia no se envía al banco, por lo tanto, no coincide con los registros contables. Y, en el caso de sobrantes los registraban en el día que faltaba dinero y no en el día que se originaban, generando más diferencias al momento de realizar los cuadros.
6. Las irregularidades encontradas conllevaron al establecimiento de un manual de políticas y procedimientos que sirva como guía al personal inmediato y que puede hacer frente ante las problemáticas presentadas.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo evidenciada en el presente trabajo de investigación, se determina lo siguiente:

1. Aplicar de forma inmediata el manual propuesto para beneficio de sus funciones. Con las políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos, asegurarse de que se cumplen de esa forma, para no generar nuevamente los problemas que fueron encontrados en el proceso de este trabajo investigativo.
2. Realizar capacitación al personal que se ve involucrado en la aplicabilidad de esta manual según sus funciones, de manera que puedan despejar cada una de sus dudas.
3. Ampliar el fondo de caja gastos, de forma, que sea capaz de responder a los gastos, y así, no se utilice el dinero de la caja mientras se encuentre en su forma efectiva. En tal caso, posterior a su depósito realizar los ajustes contables necesarios para que ese porcentaje retirado de las ventas diarias depositadas en el banco puedan cumplir con la función de pago.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A., & Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC*. España: Eumed.
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). AEC. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAn%20COSO%20el%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones>
- Barrantes Jimenez, Y. (2008). *Procedimiento de Control Interno aplicado a los rubros de Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventarios, en el Centro de Distribucion Integrado - Pipasa*. San Carlos: Instituto Tecnológico Costa Rica. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3998/Procedimiento%20de%20Control%20Interno%20aplicado%20a%20los%20rubros%20de%20Efectivo%20C%20Cuentas%20por%20Cobrar%20e%20Inventarios%20en%20el%20Centro%20de%20Distribuci%C3%B3n%20Integrado-%20Pi>
- Bastidas Canelones, J. (2020). Breve reflexion sobre la razonabilidad de la Informacion Financiera y la Tributacion. *Sigma*, 33-47.
- Cabezas, E. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Caceros, A. (2011). *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Caja*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cavalcante, E. (2017). *Control interno en el área de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fuana Silvestre*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cedeño , R. (2016). *Investigación Científica y Diseño de Tesis*. Manta: Mar Abierto.
- Cervantes Cruz, A. (2020). *La Cuenta y sus elementos*. Colegio de Bachilleres. [https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/dificil\\_comprencion/laboral/La\\_cuenta\\_y\\_sus\\_elementos.pdf](https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/dificil_comprencion/laboral/La_cuenta_y_sus_elementos.pdf)
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso- Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (2014). *Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector publico y personas juridicas de derecho privado que sector publico y personas juridicas de derecho privado que*. Quito: Lexis. [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_40\\_0\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_40_0_cge.pdf)

- Danel, O. (2015). *Metodología de la investigación. Población y muestra*. La Habana: Universidad de Ciencias Medicas de la Habana.
- Estupiñan, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Falconi, M., Altamirano, S., & Avellan, N. (2018). *La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15412>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecon, S. (2020). La Entrevista y la Encuesta. *Dialnet*, 62-79.
- Figuroa, C. (2019). *Diseñar un manual de procedimiento interno para el manejo eficiente de los fondos de la caja menor y general de la Fundación Unidas*. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Gomez, J. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: Revista Alegria MAexico.
- Guaman, K. (2015). *Control del efectivo y liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Sucursal Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Jauregui, M. (13 de Febrero de 2016). *Aprendiendo Administración*. <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-una-muestra-definicion-y-tipos-de-muestreo/>
- Koontz, & Weihrich. (2004). *Administración una perspectiva global*. Mexico: McGraw–
- Manrique Placido, J. (2019). *Introducción a la auditoría*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14785>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Mejía Quijano, R. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *AD-minister*, 82-95.
- Mendoza Panamito, R. (2015). *Control Interno contable de la cuenta caja bancos y su aporte a la razonabilidad de los estados financieros*. Machala: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3163/1/TTUACE-2015-CA-CD00097.pdf>
- Molina, V. (2017). Enfoque de la razonabilidad desde la perspectiva del marco regulatorio contable internacional. *Redalyc*, 53-74. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056621004/html/>
- Moran, J., & Ramos, V. (2018). *El checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano*

*del canton Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4023/1/EL%20CHECKLIST%20COMO%20HERRAMIENTA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20OPERADO.pdf>

Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Orrala, E. (2022). *Arqueo de caja como herramienta de control interno y tratamiento contable en el sector comercial*. Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7149/4/UPSE-TCA-2022-0028.pdf>

Paucar Pujota, J. (2013). *Procedimientos de control interno administrativo financiero de las cuentas caja, bancos y cuentas por cobrar de la empresa Color Satelec*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4112/1/50955\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4112/1/50955_1.pdf)

Perez, J. (2017). *Métodos científicos de indagación*. Cuba: Revista EAN.

Perez, S. (2017). *Investigacion Descriptiva*. Barcelona: Revista Pensar en Movimiento.

Ramos, M. (2015). *Metodos de Investigacion*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.  
[https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe\\_creativo-grupo\\_5.pdf](https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf)

Rodriguez Velez, C., & Loo Alcivar, I. (2019). Control Interno de la cuenta caja y su efecto en la liquidez y razonabilidad de la informacion Financiera en la Estacion de Servicios R&R SERVICIOS S.A de la ciudad de Portoviejo . *Corporatum* 360, 1-12.

Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Cuba: Revista EAN.

Salamanca, A. (2019). *Checklist para autores y checklist para lectores*. España: NURE Investigaciones.

Sanchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Scielo*, 102-122.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 30.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

- Silva, R., Rueda de Leon, R., & Tapia, K. (2017). *Auditoría Interna: perspectivas de vanguardia*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores. <https://elibro.net/es/ereader/upse/116357?page=124>
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigacion Cientifica* (Cuara ed.). Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Teran, E., & Guerrero, A. (2016). *Control Interno a la cuenta caja en “Devies Corp S.A” de la ciudad de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3351/1/CONTROL%20INTERNO%20A%20LA%20CUENTA%20CAJA%20EN%20E2%80%9CDEVIES%20CORP%20S.A%20E2%80%9D%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MILAGRO.pdf>
- Usco, D. (2020). *Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras del sector metalmecánica de la provincia de Huancayo - 2019*. Huancayo: Escuela Académico Profesional de Contabilidad. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8206/3/IV\\_FCE\\_310\\_TI\\_Usco\\_Berrocal\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8206/3/IV_FCE_310_TI_Usco_Berrocal_2020.pdf)
- Vasquez Hidalgo, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de invetigación*. Buenos Aires: Lumen.
- Vega de la Cruz, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Redalyc*, 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Yanez, R. (09 de abril de 2015). *Plan de cuentas segun las NIIF*. Slideshare a scribid company: <https://es.slideshare.net/EisitonYanez/plan-de-cuentas-segn-las-niif>

## ANEXOS

### Anexo 1

	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO</b>	<b>P/T</b>
<b>ENTREVISTA</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Ludepa S.A	<b>ÁREA:</b> Contabilidad
<b>ENCARGADO:</b>	Ing. Marcelo Izquierdo	<b>FUNCIÓN:</b> Contador
<b>OBJETIVO:</b>	Analizar e identificar el control interno de la cuenta caja aplicado a la sucursal Durán de la empresa Ludepa S.A, permitiendo mejorar los procesos contables.	
<b>PREGUNTAS</b>		
<b>1. <u>¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en esta empresa?</u></b> En Ferretería Ludepa presto servicios contables desde aproximadamente 6 años.		
<b>2. <u>¿Cuáles son sus actividades o tareas en esta empresa?</u></b> Realizo funciones del área contable desempeñándome como el contador de la compañía.		
<b>3. <u>¿Existe algún otro miembro de la organización que realice sus funciones o similares?</u></b> Por el momento no hay otra persona que realice mis mismas funciones.		
<b>4. <u>¿Se les impartió alguna capacitación o brindo algún manual de funciones?</u></b> Si hablamos del momento en el que uno inicia laboralmente en esta empresa, pues no se brindó capacitación al respecto, ni se otorgó un manual de procedimientos o de funciones. Sin embargo, al pertenecer al área contable en los procesos de cambios tributarios si hemos tenido capacitaciones por exigencia legal y necesidad de la empresa.		
<b>5. <u>¿Cuál es su alcance con respecto a la cuanta caja Durán?</u></b>		

<p>Revisión de valores de la caja depositados en el banco, que coincidan con el sistema.</p>
<p><b>6. <u>¿Cuáles considera que son los problemas concurrentes en la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>Básicamente que estos fondos se utilizan cuando no hay fondos en la caja de gastos. Adicionalmente, no siempre se reportan las diferencias de caja, por lo que no se llega a conocer el dato hasta el momento de conciliar.</p>
<p><b>7. <u>¿Está de acuerdo con los procesos que se lleva en la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>Considero que se deben mejorar los procesos de reposición de gastos para que no afecten a esta cuenta.</p>
<p><b>8. <u>Como contador, ¿supervisa las funciones de los cajeros y auxiliares contables?</u></b></p> <p>Si, realizo controles para verificar los saldos y procesos.</p>
<p><b>9. <u>¿Con que frecuencia realiza las supervisiones?</u></b></p> <p>La revisión la hago semanalmente.</p>
<p><b>10. <u>¿Cree usted que existe un control en los procesos del efectivo?</u></b></p> <p>Si hay control pero falta mejorar el tema de reposiciones.</p>
<p><b>11. <u>¿Existen mecanismos que garanticen procedimientos para el control de transacciones y registro de operaciones contables?</u></b></p> <p>El sistema contable genera por un lado el valor que debe existir en la caja por las ventas y con el depósito en bancos se debe cruzar los mismos.</p>
<p><b>12. <u>¿Cuántas personas participan en el proceso de custodia, registro, arqueos e informes de la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>3 personas.</p>

Anexo 2

		<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO</b>		<b>P/T</b>
<b>ENTREVISTA</b>				
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Ludepa S.A	<b>ÁREA:</b>	Contabilidad	
<b>ENCARGADO:</b>	Annabel Franco	<b>FUNCIÓN:</b>	Auxiliar Contable	
<b>OBJETIVO:</b>	Analizar e identificar el control interno de la cuenta caja aplicado a la sucursal Durán de la empresa Ludepa S.A, permitiendo mejorar los procesos contables.			
<b>PREGUNTAS</b>				
<b>1. <u>¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en esta empresa?</u></b> Alrededor de 8 años funcionando en la entidad y alrededor de 1 año y medio con funciones en la cuenta de caja Durán.				
<b>2. <u>¿Cuáles son sus actividades o tareas en esta empresa?</u></b> Entre mis actividades se encuentra: cuadro de cajas, revisión de compras y ventas para declaraciones, verificación de planillas del IESS, conciliaciones bancarias, tramites en Rentas y en la Supercia. Y Ministerio de Relaciones Laborales. Básicamente asisto en ciertas actividades al contador.				
<b>3. <u>¿Existe algún otro miembro de la organización que realice sus funciones o similares?</u></b> Actualmente soy la única en el desempeño de estas funciones.				
<b>4. <u>¿Se les impartió alguna capacitación o brindo algún manual de funciones?</u></b> No, mis funciones fueron aprendidas en el proceso, claro que antes de entrar ya tenía una idea, pero ya con el tiempo fui adquiriendo conocimiento de cómo funciona la empresa y el sistema contable. Capacitaciones cuando hay nuevas resoluciones tributarias que necesitamos aplicar en la ferretería.				
<b>5. <u>¿Cuál es su alcance con respecto a la cuenta caja Durán?</u></b> La realización del cuadro y registros contables de diferencias.				

<p><b>6. <u>¿Cuáles considera que son los problemas concurrentes en la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>El descuadre de la caja por valores ocupados y no repuestos inmediatamente.</p>
<p><b>7. <u>¿Está de acuerdo con los procesos que se lleva en la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>Si, únicamente falta mejorar la reposición u ocupación de esos valores.</p>
<p><b>8. <u>¿Cuántas personas participan en el proceso de custodia, registro, arqueos e informes de la cuenta caja Durán?</u></b></p> <p>Generalmente hablando del proceso contable, participan 3 personas, que es el cajero, yo como auxiliar y el contador.</p>
<p><b>9. <u>¿Quiénes son las personas que participan en los procesos mencionados en el numeral anterior?</u></b></p> <p>La cajero: Ángela Mancilla; Auxiliar: Erika Franco; Contador: Marcelo Izquierdo.</p>
<p><b>10. <u>¿Existe algún tipo de relación entre las personas que intervienen en los procesos?</u></b></p> <p>Estrictamente relación laboral</p>
<p><b>11. <u>¿Comparte información de los registros contables?</u></b></p> <p>Se comparte la información únicamente con el contador</p>

Anexo 3

		<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO</b>		<b>P/T</b>	
<b>ENTREVISTA</b>					
<b>INSTITUCIÓN:</b>		Ludepa S.A		<b>ÁREA:</b> Ventas	
<b>ENCARGADO:</b>		Ángela Mancilla		<b>FUNCIÓN:</b> Cajera	
<b>OBJETIVO:</b>		Analizar e identificar el control interno de la cuenta caja aplicado a la sucursal Durán de la empresa Ludepa S.A, permitiendo mejorar los procesos contables.			
<b>PREGUNTAS</b>					
<b>1. <u>¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en esta empresa?</u></b> Aproximadamente 1 año, 4 meses.					
<b>2. <u>¿Cuáles son sus actividades o tareas en esta empresa?</u></b> Custodia de la caja durante las ventas, cobro de las facturas de venta, asientos contables de las ventas diarias. Conteo de apertura y cierre de caja.					
<b>3. <u>¿Existe algún otro miembro de la organización que realice sus funciones o similares?</u></b> Si existe otro cajero que realiza mis tareas, pero solo en ocasiones donde me tengo que asuntar previo permiso de autorización.					
<b>4. <u>¿Se les impartió alguna capacitación o brindo algún manual de funciones?</u></b> Se me enseñó empíricamente de acuerdo a lo que hacía el anterior funcionario.					
<b>5. <u>¿Cuál es su alcance con respecto a la cuenta caja Durán?</u></b> Funciones de cajero únicamente e ingreso de registro contable de ventas diarias.					
<b>6. <u>¿Existen procesos de control en las cuentas de efectivo?</u></b> Si existen controles.					
<b>7. <u>¿Además del cajero, quienes tienen acceso a la cuenta caja Durán?</u></b> En contabilidad, el contador y el auxiliar					
<b>8. <u>¿Qué problemas concurren en la cuenta caja Durán?</u></b>					

<p>Como parte de mis funciones, suele tener inconvenientes con las diferencias de los valores, los sobrantes o faltantes no suelen ser depositados o completados al día del asiento contable.</p>
<p><b>9. <u>¿Quién realiza los arqueos de caja?</u></b></p> <p>Son realizados por mi persona.</p>
<p><b>10. <u>¿Se realizan arqueos por funcionarios autorizados sin previo aviso?</u></b></p> <p>Si, generalmente por el contador.</p>
<p><b>11. <u>¿Presenta problemas al momento de realizar el arqueo o cierre de caja?</u></b></p> <p>Suelo tener problemas cuando existen diferencias entre lo que me dice el sistema y lo que hay físicamente.</p> <p>También suele existir inconveniente cuando se utilizan fondos de la caja para otros gastos no autorizados, pero no son repuestos al mismo día, dando diferencias reales en el dinero.</p>
<p><b>12. <u>¿Quién está encargado de supervisar los arqueos de caja?</u></b></p> <p>Todas las semanas se realiza un arqueo de caja con participación del contador y con supervisión de una asistente de gerencia, para verificar la veracidad de lo que se está haciendo.</p>