



**INSTITUTO SUPERIOR TECNÓLOGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Tema:

**Propuesta de Elaboración de un Manual de Procedimientos
de Caja del Comercial Negocios Unidos.**

Autora:

Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Tutor:

Carlos Luis Rivera F. PhD.

Guayaquil- Ecuador

2019



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo establecer los procedimientos de caja para mejorar el control del efectivo en el Comercial Negocios Unidos, ubicado en el Cantón El Triunfo, periodo 2019?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Coraizaca Cuji Verónica Steffania**

Tutor: **Carlos Luis Rivera F. PhD**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Coraizaca Cuji Verónica Steffania**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos.**", de la modalidad de Contabilidad y Auditoría, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Verónica Steffania Coraizaca Cují

Coraizaca Cují Verónica Steffania

No. de cedula: 0928797398

Firma

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Notario
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 No. 092879739-8

APELLIDOS Y NOMBRES
CORAIZACA CUJI VERONICA STEFFANIA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
EL TRIUNFO

FECHA DE NACIMIENTO 1994-05-26
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO F
 ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER COMER-ADM** E333313222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CORAIZACA CAJAMARCA LEON**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **CUJI PADILLA BLANCA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
EL TRIUNFO
2016-07-01

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-07-01

ICM 16 04 472 01




DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

015 JUNTA N.º
015 - 028 NÚMERO
0928797398 CÉDULA

CORAIZACA CUJI VERONICA STEFFANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
EL TRIUNFO CANTÓN
EL TRIUNFO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA:






CIUDADANA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS


 PRESIDENTA DE LA JRV

IMP. ICM.MJ

DOY FE QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Not.
 NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0928797398

Nombres del ciudadano: CORAIZACA CUJI VERONICA STEFFANIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/EL TRIUNFO/EL TRIUNFO

Fecha de nacimiento: 26 DE MAYO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CORAIZACA CAJAMARCA LEON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CUJI PADILLA BLANCA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 1 DE JULIO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 17 DE ENERO DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 191-190-12875



191-190-12875

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000009499



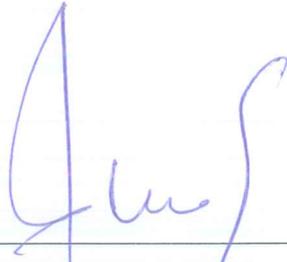
20190901007D00079



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00079

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) VERONICA STEFFANIA CORAIZACA CUJI portador(a) de CÉDULA 0928797398 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en EL TRIUNFO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN DE LA SRTA. VERÓNICA STEFFANIA CORAIZACA CUJI, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE ENERO DEL 2019, (16:17).


VERONICA STEFFANIA CORAIZACA CUJI
CÉDULA: 0928797398





NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Coraizaca Cují Verónica Steffania**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos.**", de la modalidad de Contabilidad y Auditoría, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Coraizaca Cují Verónica Steffania

No. de cedula: 0928797398

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me da fortaleza para continuar aún en los peores momentos, por ello con toda la humildad de mi corazón dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico este proyecto a mi madre Blanca Cuji quien me formó con buenos sentimientos, hábitos y valores.

A mi hermana que ha estado conmigo brindándome su apoyo incondicionalmente.

A mi padre Benigno Coraizaca, el hombre que me dio la vida, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mis abuelitos Pedro Cují y Petrona Padilla que con sus consejos lograron crear en mí ese ímpetu de lograr lo que se propone con honestidad, respeto, y ser un ejemplo a seguir.

A mi familia, por compartir conmigo buenos momentos, brindarme su apoyo incondicional y hacer de esta experiencia una de las más especiales.

Verónica Steffanía Coraizaca Cuji

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco al Instituto Tecnológico Bolivariano que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y excelentes profesionales

A los catedráticos, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado con sus enseñanzas para ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Al personal y propietario del comercial Negocios Unidos Sr. Julio Salto G. por permitirme obtener toda la información necesaria para desarrollar mi proyecto.

A mi tutor PhD. Carlos Rivera F., por compartir sus conocimientos y brindarme su ayuda para el desarrollo del proyecto de investigación.

A nuestros compañeros de clase por las vivencias experimentadas y con algunos más que compañeros fuimos verdaderos amigos.

Verónica Steffanía Coraizaca Cuji



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos
de caja del Comercial Negocios Unidos.**

Autora: Coraizaca Cují Verónica Steffanía

Tutor: Carlos Luis Rivera F. PhD

RESUMEN

El presente trabajo propone un manual de procedimientos de caja para el Comercial Negocios Unidos, ya que el mismo no cuenta con este manual lo que trae como consecuencia la lentitud y por ende la dificultad para el alcance tanto de las metas como de los objetivos propuestos por la empresa. El principal aporte de este manual, es que sirva de apoyo tanto para el departamento de contabilidad como para las personas que laboran en ella, ya que con la implantación de este se permite el avance, rapidez, desarrollo y desenvolvimiento de la antes mencionada. El tipo de investigación que se utilizó para la realización de este trabajo es descriptiva. El manual fue elaborado con el fin de que la empresa y sus integrantes sigan las normativas que nos ofrecen los manuales, de igual modo se expuso la fundamentación teórica que sirvió de apoyo a la realización del trabajo. Esto demuestra que a la investigación constituye un valioso recurso que actualmente no se cumple en la empresa. Una vez aportada toda esta reseña será entregada a la misma para que sea aprobada y ejecutada por la gerencia y demás miembros de esta empresa.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos
de caja del Comercial Negocios Unidos.**

Autora: Coraizaca Cují Verónica Steffania

Tutor: Carlos Luis Rivera F. PhD

Abstract

The present work proposes a manual of cash procedures for the Business United Business, since it does not have this manual which has as consequence the slowness and therefore the difficulty to reach both the goals and the objectives proposed by the company. The main contribution of this manual is that it serves as a support both for the accounting department and for the people who work in it, since the implementation of this allows the advance, speed, development and development of the aforementioned. The type of research that was used to carry out this work is descriptive. The manual was prepared in order that the company and its members follow the regulations offered by the manuals, as well as the theoretical foundation that served as support for the completion of the work. This shows that research is a valuable resource that is currently not met in the company. Once all this review has been submitted, it will be delivered to it so that it can be approved and executed by the management and other members of this company.

INDICE GENERAL

Contenido

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	i
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
Abstract.....	1
INDICE GENERAL.....	2
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
Planteamiento del Problema.....	5
Ubicación del Problema en un Contexto.....	6
Situación Conflicto	7
Esquema de Ishikawa.....	4
Causas – Efectos	5
Tema:.....	5
Delimitación del Problema	5
Formulación del Problema	6
Variables de la Investigación	6
Evaluación del problema.....	6
Objetivos de la Investigación	8
Justificación e Importancia.....	8
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEORICO	11
Fundamentación Teórica	14
Tipos de contabilidad que existen	16
Procedimientos de Caja General.....	19
Control interno en el flujo de efectivo.....	22

Antecedentes Históricos del Problema	11
Antecedentes Referenciales	23
Fundamentación Legal	30
Variables de Investigación	32
Definiciones Conceptuales	33
CAPÍTULO III	38
Marco Metodológico.....	38
Presentación de la empresa	38
Organigrama por departamentos de comercial “Negocios Unidos”	40
Metodología	42
Diseño de la Investigación.....	42
Tipo de investigación	43
¿Qué es población?	48
Tipos de población	48
Características de la Población	49
Muestra.....	49
Tipos de muestra.....	50
Método para el cálculo del tamaño muestral	51
Métodos y técnicas de la Investigación.....	52
Tipos de Métodos	53
Técnicas e instrumentos de Investigación	54
Que es observación	55
Que es entrevista.....	56
Los tipos de entrevista:.....	56
Modelo de cuestionario de entrevista	57
Que es encuesta.....	58
Tipos de Encuestas:	58
Modelo de Cuestionario de Encuesta.....	59
CAPÍTULO IV.....	61
Análisis e Interpretación de Resultados.....	61
Resultado del cuestionario de Entrevista realizado a los colaboradores del Comercial Negocios Unidos.....	61

Resultado del cuestionario de Encuesta realizado a los clientes del Comercial Negocios Unidos	77
Plan de Mejoras.....	85
Elaboración del Manual	85
PLAN DE MEJORAS	98
CONCLUSIÓN	100
RECOMENDACIÓN.....	101
Bibliografía.....	102

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo del tiempo las personas tuvieron que conjuntar esfuerzos para el logro de objetivos y recepción de beneficios económicos. Se formaron grupos pequeños que fueron creciendo notablemente convirtiéndose en empresas en las cuales se puede determinar relevantes problemas de control del efectivo.

Barahona, (2018) afirma que los surgimientos de los manuales de procedimientos constituyen una herramienta importante dentro de la organización ya que le dan forma a la estructura administrativa y operativa, así como también se encuentran los lineamientos principales para el buen funcionamiento de la empresa.

Con la aplicación de manuales de procedimientos se observan mejoras en los procesos y beneficios que buscan mantener a la empresa en un nivel de competitividad y eficiencia.

A medida que se desarrolla el nivel socio-económico de los países, es notable que la mayoría de las empresas hagan énfasis en el control del efectivo.

Según Brock, (1987) “El sistema de control deberá comprender dispositivos mecánicos, así como modelos, registros y procedimientos habituales para proporcionar la protección máxima.” (p.96).

Estas medidas de control, deben relacionarse, de acuerdo al carácter, volumen operativo e importancia de la empresa.

La implementación de los procedimientos mejora la estructura organizacional y operativa de la empresa, estableciendo diferentes metas y procesos a través de normas y directrices, haciendo que estos procesos sean fáciles, con la finalidad de controlar, incrementar la eficiencia de los subordinados, coordinar el trabajo en general.

Ubicación del Problema en un Contexto

Las empresas funcionan con base en las ventas que se puedan generar, por lo tanto, es importante mantener un control del efectivo diario del negocio, se convierte en un factor fundamental para el éxito comercial.

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. (...). También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. (Lybrand & Coopers, 1997)

La falta del manual de procedimientos que se muestran en las empresas comercializadoras de productos de primera necesidad afecta de forma negativa mediante las limitaciones en las actividades a desarrollar, en los vínculos con los trabajadores, eficiencia y control, operaciones del área específica.

El control del efectivo es relativamente importante dentro de un negocio sea grande o pequeño ya que nos permite visualizar el registro de los ingresos y egresos de efectivo, y tener una perspectiva lógica de la liquidez del comercial lo cual permite tener un desarrollo razonable.

El comercial “Negocios Unidos” es una empresa comercializadora de productos de primera necesidad ecuatoriana obligado a llevar contabilidad.

Está ubicado en el Cantón El Triunfo sector centro, provincia del Guayas, dirección: Av. 10 de agosto 811 y Av. 25 de agosto; cuenta con alrededor de 20 empleados, divididos en diferentes áreas: contable, caja, perchas, paquetero y bodega.

En esta empresa se ha establecido que los continuos errores en el manejo del efectivo en caja se deben a la falta de un manual de procedimientos de caja y su respectiva aplicación por el personal del área.

Situación Conflicto

En el área de caja del Comercial Negocios Unidos se puede evidenciar diferentes falencias que afectan gravemente en el desempeño de las actividades.

Se derivan el efecto principal: Ineficiencia de procedimientos de caja

Las causas principales son:

- ✓ Falta del control del efectivo diario
- ✓ Descuentos injustificados por faltantes
- ✓ Deficiente organización del personal
- ✓ Mal funcionamiento del sistema de facturación
- ✓ Desconocimiento de las operaciones del área

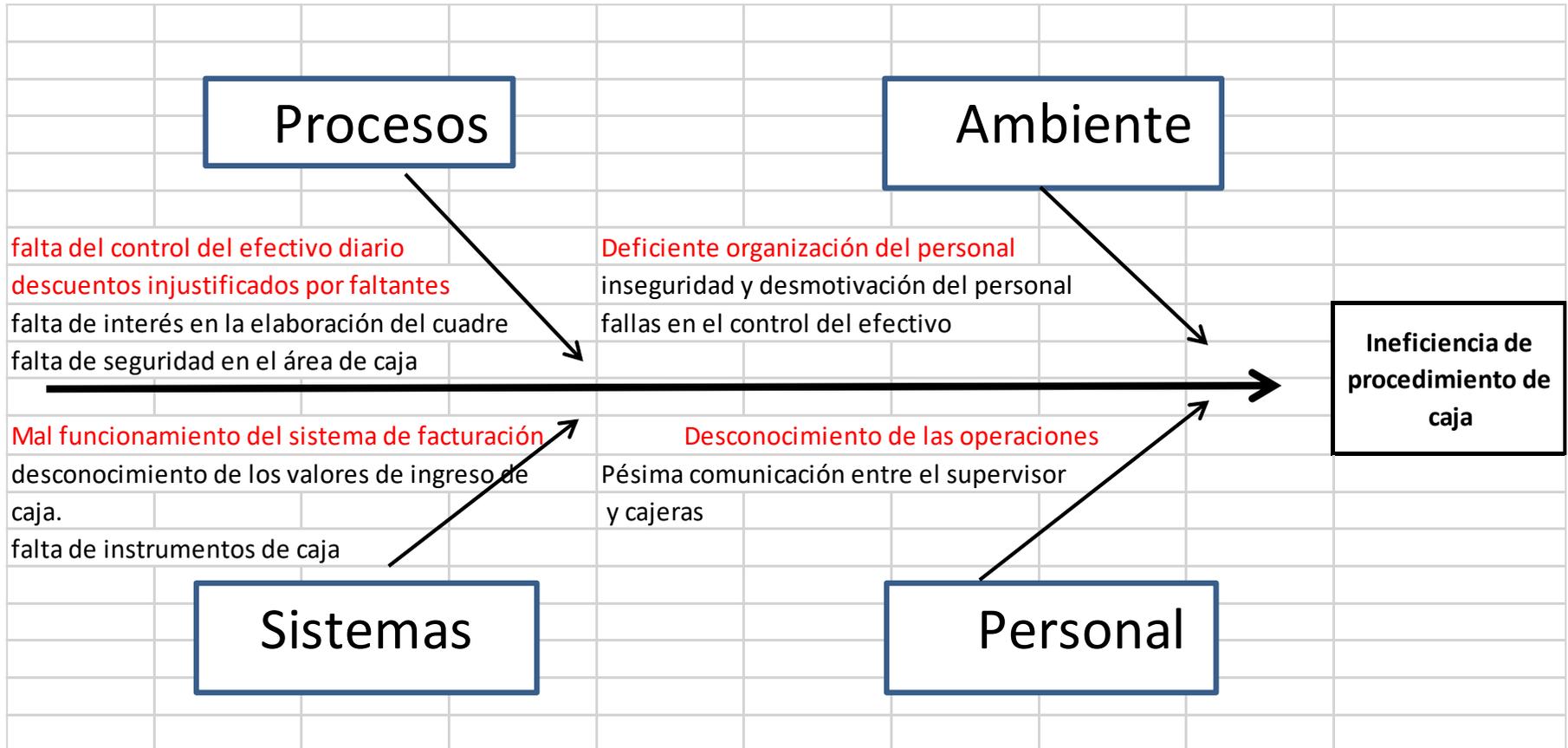
Las causas secundarias son:

- ✓ Falta de interés en la elaboración del cuadro diario
- ✓ Falta de seguridad en el área de caja
- ✓ Inseguridad y desmotivación del personal
- ✓ Fallas en el control del efectivo
- ✓ Desconocimiento de los valores de ingreso de caja

- ✓ Falta de instrumentos de caja
- ✓ Pésima comunicación entre el propietario y cajeras

Se puede observar que esto afecta el rendimiento económico de la empresa, incurriendo en costos y pérdida de tiempo.

Esquema de Ishikawa



Causas – Efectos

Cuadro No 1

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Inadecuada optimización del tiempo para desarrollar los procesos de control en caja.• Insuficiencia de motivación del personal al aprendizaje por la complejidad en el trabajo.• Escasez de conocimiento de procedimientos y funciones.• Ausencia de un supervisor de caja.	<ul style="list-style-type: none">• Genera cometimiento de errores y retrasos en las operaciones.• Ineficiente aplicación de procesos que no permiten optimizar los recursos del comercial.• Carencia de control que conlleva al desconocimiento de las operaciones de efectivo.• Desconfianza en los resultados de los registros de caja.

Elaborado por: Coraizaca, V. (2019)

Tema: Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos.

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: El Triunfo

Lugar: Av. 10 de agosto 811 y Av. 25 de agosto.

Contexto: Comercial Negocios Unidos

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Caja

Aspectos: Procedimientos de caja, control, efectivo

Periodo: 2019

Formulación del Problema

¿Cómo establecer los procedimientos de caja para mejorar el control del efectivo en el Comercial Negocios Unidos, ubicado en el Cantón El Triunfo, periodo 2019?

Variables de la Investigación

Variable independiente: Procedimientos de caja

Variable dependiente: Control de efectivo

Evaluación del problema

Delimitado. - La propuesta de la elaboración de un manual de procedimientos de caja se realizará en intervalo de seis meses del periodo 2019 del Comercial Negocios Unidos, la investigación se centra en el área de caja, en la cual comprende el personal dependiente de caja, consumidor final, supervisor de caja, gerente propietario.

Evidente. – Este proyecto demuestra los factores y las consecuencias claras que produce el problema principal que es la falta de un manual de procedimientos en el área laborable.

Lo que se tiene como evidente es resultado de conocimientos anteriores que no han sido cuestionados, o que han estado de moda en una época determinada. Rocha,(2015).

Claro. – El presente estudio se relaciona a la necesidad de elaborar el procedimiento de caja para mejorar el control del efectivo en el Comercial Negocios Unidos y convertirla en una propuesta de solución en forma escrita, de manera concisa y precisa.

Factible. - Es importante este proyecto dentro del contexto educativo, justifica que los beneficiarios conozcan los aspectos teóricos y técnicos de la ejecución de los procesos.

Además, es necesaria la formación en la Investigación ya que este proyecto se fundamenta en el análisis del entorno, estudio de las necesidades, investigaciones, encuestas, previo a la elaboración.

Los principales beneficiados del desarrollo de este proyecto son el personal del área de caja, gerente propietario.

Original. - El presente proyecto de estudio basado en la elaboración de un manual de procedimientos de caja se lo realiza por primera vez en el comercial Negocios Unidos a causa de la existencia de diversas falencias que afectan el control del efectivo diario.

Contextualmente. – Este proyecto cuenta con el diseño previo, la aceptación del tema, intervención del tutor Ing. Carlos Rivera en el proceso, participación de la estudiante, planificación, logro de objetivos, resultados obtenidos.

Esta investigación forma parte de la enseñanza y aprendizaje en el contexto educativo.

Relevante. - Para el Comercial Negocios Unidos es de suma importancia este estudio sobre el procedimiento de caja para el control del efectivo a través de la investigación bibliográfica y de campo.

Concreto. – Este estudio en general es concreto porque estará dirigido al área de caja para mejorar el control del efectivo.

La investigación concreta depende de los objetivos que tratan de alcanzarse, del marco político-ideológico en el que se desenvuelve la institución donde se efectúa el trabajo de investigación, de la formación

académica e inquietudes intelectuales, así como de la posición política e ideológica del investigador, en consonancia con las circunstancias presentes en la realidad concreta. (Soriano, 2000, pág. 9)

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Desarrollar los procedimientos de caja para garantizar el control del efectivo del Comercial Negocios Unidos.

Objetivos Específicos

- Definir los aspectos teóricos del manual de procedimientos de caja
- Determinar las técnicas y métodos empleados sobre los procesos del control del efectivo en el comercial y su efecto.
- Elaborar un manual de procedimientos de caja.

Justificación e Importancia

El presente proyecto de investigación es de gran importancia para el comercial Negocios Unidos, y sus colaboradores en general.

Sirve de gran ayuda en el mejoramiento y cumplimiento de las prácticas del trabajo del área de caja, el control del efectivo y la organización del personal.

Es de gran importancia para la sociedad pues cumple con la finalidad de resolver un problema en cuestión que afecta directamente a una empresa.

Los beneficiarios de este proyecto propuesto son la organización en conjunto, gerente propietario y el personal.

Su enfoque principal se direcciona en elaborar y diseñar un manual de procedimientos, sirve como apoyo en el seguimiento de las actividades, definiéndolas en un orden lógico y en el tiempo indicado, resolviendo las falencias que existen en el Comercial Negocios Unidos como son: la falta de control del efectivo y el desconocimiento real de las ventas diarias.

Es importante la coordinación, por ello se desarrollan controles preventivos, evaluar, medir los resultados que se obtengan, y la implementación de medidas correctivas.

La información obtenida sirve para apoyar la teoría científica, que se construye en base a la investigación, la recopilación de información, observación, que se ajusta a los datos empíricos disponibles.

Se da a conocer ampliamente el comportamiento de las variables que son procedimientos de caja y control del efectivo a través de la investigación bibliográfica.

Ofrece la disponibilidad de la exploración completa en el área de caja, e instalaciones del Comercial Negocios Unidos.

Mediante los análisis respectivos se espera obtener resultados favorables que permitan a la empresa tener un amplio conocimiento sobre el manejo del efectivo en caja, mantener un nivel de liquidez adecuado y así cumplir con las obligaciones de pago.

Esta investigación cuenta con utilidad metodológica porque ayuda principalmente en el conocimiento claro y conciso de las variables y el ambiente en el cual se desarrolla la investigación.

Sugiere como estudiar detalladamente la población que se relaciona directamente en la investigación, como lo es el personal del área de caja,

que son los principales interesados en buscar soluciones que beneficien sus intereses.

En esta investigación se relaciona el enfoque cualitativo que es el proceso que se basa en técnicas explicativas, como es la observación con el enfoque cuantitativo que se basa en seguir un proceso definido a través del planteamiento del problema, hipótesis, análisis de datos y llegar finalmente a las conclusiones. De esta forma se busca enriquecer el conocimiento en general.

Esta investigación es viable porque desde el punto de vista técnico es de gran importancia ya que los avances tecnológicos, las estrategias del último siglo han conseguido un crecimiento de ventas lo que genera un nivel de ingreso superior. Por lo tanto, se necesita mantener un manejo eficiente de efectivo, que se convierte en una pieza clave para el nivel de bienestar del comercial Negocios Unidos.

Desde el punto de vista económico la organización cuenta con elementos personales y patrimoniales para la comercialización de productos de primera necesidad en el mercado, para satisfacer las necesidades de la sociedad en general y obtener rentabilidad.

La empresa deberá asumir el costo que ocasiona la elaboración del manual de procedimientos y su futura implementación. Como una inversión que beneficiará el rendimiento del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos del Problema

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se desarrollan mediante procesos, debido a las diferentes falencias que surgen nace la necesidad de controlar los procesos por lo tanto es de suma importancia el control interno aplicado a manuales de procedimientos.

Según la historia y el análisis de la Superintendencia de Sociedades una de las causas principales por lo cual han quebrado un sinnúmero de empresas a lo largo del tiempo se debe al mal manejo de las finanzas, y la actitud reactiva de los directivos.

“El control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones”.

Baquero,(2013)

“En muchas organizaciones se cuenta con manuales generales de métodos para su aplicación en situaciones de carácter universal y de contenido altamente estandarizado”. Díaz, (2005)

La falta de un manual de procedimientos de caja en una empresa produce presión en los miembros al tomar una decisión cada vez que se encuentra frente a la misma situación, lo que conlleva a emplear soluciones por analogía

Conjuntamente con lo anterior para Torres (2015) es imposible llevar un adecuado control sobre las operaciones y transacciones financieras, sin

contar con el auxilio de los sistemas manuales y mecanizados desarrollados en las computadoras.

Los manuales de procedimientos tienen una larga historia, que desde el siglo XIX se remonta a las organizaciones burocráticas.

El establecimiento de este tipo de codificaciones en las empresas privadas también ha tenido un largo desarrollo, para la consideración de las cuestiones relacionadas con la prevención de fraudes y el cumplimiento de normas y regulaciones relativas a la forma correcta de hacer negocios es bastante reciente. Cano, (2011, pág.96-97)

Las ausencias de los manuales de procedimientos de caja afectan al rendimiento financiero, la productividad en el trabajo, la calidad de los resultados esperados en la empresa.

Los negocios dedicados a la compra y venta de artículos de primera necesidad denominados también tiendas de conveniencia, ultramarinos, tiendas de autoservicio o pequeños supermercados ubicados estratégicamente en zonas pobladas, que al pasar del tiempo se han convertido en una fuente de ingresos impresionante debido al exitoso volumen de ventas lo que produce un constante manejo de considerables cantidades de efectivo diarias.

Al no contar con un adecuado control de las operaciones de caja y el efectivo, manual de procedimientos de caja se han generado dilemas graves afectando de forma directa a la empresa produciéndose pérdidas que afectan el rendimiento financiero incurriendo en costos excesivos, graves pérdidas de tiempo y los objetivos propuestos.

Para que el nivel de rendimiento mejore, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el progreso de las tareas, favorecerán el crecimiento profesional de los empleados, el compromiso.

Es fundamental incentivar la búsqueda de soluciones que fomenten resultados de forma positiva para la empresa como la elaboración de un manual de procedimientos de caja que facilite el proceso y permita disponer de un control exhaustivo del área en cuestión.

Para esto se ha determinado las exigencias y las acciones que se deben seguir para la elaboración del manual de procedimientos que eficazmente beneficiarán a larga a la empresa y sus empleados.

A nivel global, el control de las finanzas de las empresas globalizadas establece el desarrollo de tomas de decisiones a nivel empresarial de acuerdo al entorno económico creciendo la gestión financiera de una manera donde los procedimientos se establecen únicamente el control financiero para el bienestar de las empresas en desarrollo. (Salvatierra, 2011)

En el ámbito regional, las empresas desarrollan el control financiero a base de un sistema integrado de administración que establece para el funcionamiento de control en una empresa, destacando el procedimiento para obtener resultados óptimos. Luna, (2012)

A nivel nacional, las empresas establecen medios y estudios de control financiero para obtener resultados donde el desarrollo de las empresas sustenta su veracidad para el funcionamiento administrativo y organizacional en función de obtener el objetivo para el control interno de la empresa. Torres, (2010)

En el ámbito local, el desarrollo de la empresa mide su probabilidad del entorno para el desarrollo, estableciendo los recursos económicos midiendo el resultado bajo parámetros donde se promueva la función y el desarrollo bajo el control interno de las finanzas. Quinto, (2013)

El marco teórico se estudiará los hechos que comprende esta investigación, así como el desarrollo de los antecedentes históricos y referenciales de acuerdo al problema planteado de estudio, donde se desarrollan los estudios y modelos de gestión que están vinculados al problema planteado, organizados por el ámbito de influencia internacional, regional y local, a bases de técnicas describiendo brevemente la literatura de autores contemporáneos con conceptos relacionados con la investigación.

El estudio que se lleva a cabo para el **Comercial Negocios Unidos** analizaremos la elaboración de manual de procedimientos de caja donde se desarrolla todos los procesos que determine el control de caja de la empresa como la entrada y salida de efectivo con el objetivo de obtener resultados.

Fundamentación Teórica

Para Cortez, (2014) durante los años 1916-1924 se pudo desarrollar la contabilidad organizada en los Estados Unidos y específicamente en el área militar norteamericana donde se constituyeron sistemas contables que permitieron el control de las operaciones.

Hacia el siglo XVI es reconocido por la historia el principio de partida doble, utilizado por Fray Luca Paciolo, monje franciscano, quien era profesor de matemáticas y teología. La creencia es que su experiencia y observación le permitieron ajustar a la práctica unos procedimientos que inician la contabilidad comercial con grandes conocimientos y una lógica y sentido común. El surgimiento y difusión de dicha estructura es la Partida Doble. Ramírez, et all, (2006, pág. 14)

Se define como la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por

unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo éstas mercantiles o civiles. Avila, (2007)

La Contabilidad se puede definir como el conjunto de técnicas establecidas arbitrariamente para registrar todas las operaciones que afectan el patrimonio de la empresa y sus resultados.

En un entorno empresarial donde los cambios tecnológicos son continuos, los hábitos de consumo son cambiantes y la competencia es agresiva.

Proporciona información sobre todos los hechos con trascendencia económica derivados de la actividad de la empresa, facilitando a los responsables de la gestión la adopción de decisiones sobre la marcha de la misma. Ortega, (2011, pág. 15)

La contabilidad general, financiera o externa es el proceso de registro, clasificación y síntesis de los acontecimientos económicos, presentados luego por medio de ciertos documentos denominados estados financieros o contables, la contabilidad tiene normas y reglas propias. Alfonso, (2016) Como comerciante debe tener conocimientos contables, porque la contabilidad es imprescindible en el funcionamiento operativo y legal de un negocio específico.

Informa sobre la situación actual del negocio, evolución lo que puede ayudarnos a tomar decisiones futuras, por lo tanto, la contabilidad es útil porque permite un mejor funcionamiento de la actividad empresarial, y conocer el pasado, presente y el futuro de una empresa.

Es importante la contabilidad en nuestra vida cotidiana porque permite tener controlados los ingresos y gastos.

Se encarga de dar conocimiento del patrimonio del negocio, el registro de las operaciones que realiza, cálculo de los resultados generados.

Los objetivos de la Contabilidad son:

- Conocer en cualquier momento la composición del patrimonio de una empresa, es decir, conocer exactamente que bienes, derechos y obligaciones posee.
- Registrar las variaciones que se producen en dicho patrimonio como consecuencia de las operaciones que realiza la empresa. Ortega, Contabilidad Básica, (2011)

Gracias a la contabilidad y las finanzas, cualquier directivo de una empresa puede ir tomando las decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes.

Desde una perspectiva externa, la contabilidad y las finanzas son de gran utilidad para todas aquellas personas interesadas en conocer la situación y evolución previsible de la empresa. Amat, (2008)

La empresa es una entidad amplia que cuenta con una notable cantidad de productos y servicios, trasladar los términos económicos en la contabilidad de la empresa resulta complicado y complejo.

Tipos de contabilidad que existen

Según su origen: Contabilidad pública , privada

Según la actividad: Contabilidad Industrial, comercial, de servicios

Según la información: Contabilidad financiera, administrativa, fiscal, de costes, gestión.

En las empresas de estructura grande, mediana o pequeña es esencial llevar un control de negociaciones mercantiles y financieras, con la finalidad de obtener mayor productividad de su patrimonio.

Manejo de Efectivo o Caja

De todos los bienes de una empresa corriente, el dinero es el más precioso y más fácil de robar. Todo el dinero que se recibe en pago de mercancías o servicios debe ser protegido de forma que se pueda disponer de los fondos para pagar las facturas, los sueldos y las muchas otras obligaciones que tiene una empresa. Al manejo de las entradas de efectivo deberán aplicarse los principios de control interno.

(Brock, 1987, pág. 96)

Es imprescindible el manejo del efectivo diario en una empresa, por lo cual se debe tener conocimientos claros al respecto.

Smith, (2003) Afirma se debe aplicar controles internos a las entradas de efectivo. Las compañías usan las terminales de punto de venta, que los clientes pueden ver, además de requerir que los cajeros entreguen notas de venta a los clientes, para controlar las entradas de efectivo al mostrador. La máquina registra cada venta y cada transacción de efectivo.(pág.292)

En contabilidad se entiende por caja el registro de la entrada y salida de dinero en efectivo, se visualizan los movimientos de dinero no registrados en las cuentas bancarias.

La caja se relaciona directamente con la facturación, parte del dinero registrado se debe a la emisión de facturas.

Los programas de facturación y contabilidad están obligados a contener una carpeta destinada a registrar los movimientos en efectivo o caja.

Es conveniente mantener disponible en caja una cantidad que haga frente a los diferentes gastos e imprevistos del negocio, según el registro sistemático de sus movimientos de efectivo, así como el conocimiento del negocio o empresa en cuestión.

Las cuentas de caja representan disponibilidades de medios líquidos en poder de la empresa. Su contenido puede estar representado por billetes, monedas y cheques.

El departamento de caja se encarga de organizar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para resguardar los recursos financieros de la empresa, desarrollando eficacia y eficiencia del control del efectivo.

En el área de caja cumple la función de recaudación de ingresos, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, documentos de respaldo de efectivo, entregar informes diarios de cuadros de caja ciego.

Consiste en reconocer el dinero en efectivo solo cuando se recibe y más no cuando se gana. En la actualidad se puede observar un contexto de competitividad y crecimiento empresarial que conlleva a optimizar los recursos disponibles a través del correcto manejo de efectivo.

En el área de caja de cobros en un negocio o comercial es imprescindible una máquina registradora para ofrecer una mejor atención al cliente, registro de las ventas al contado y crédito de acuerdo a los conocimientos contables, por un lado los ingresos por las ventas y los egresos por pagos realizados mediante autorización del supervisor de caja.

El manejo del efectivo y equivalente al efectivo se debe centrar en el control de caja, bancos y valores equivalentes a efectivo, por las características de su naturaleza y la facilidad de cometer fraudes, debido

a la confianza que se deposita sobre los responsables del manejo de caja y la fácil sustracción (desórdenes en caja). Fierro, (2015)

La cultura de respeto por el efectivo debe derivarse desde los propietarios y directivos hasta el personal responsable de recibirlo y cosignarlo, cualquier manejo suspicaz de los directivos de elementos suficientes de desorden que pueden ser aprovechados por empleados y extraños. Fierro, (2015)

“El buen manejo del efectivo es garantía de la liquidez, facilita el desarrollo del objeto social y evita la pérdida de imagen ante proveedores e instituciones financieras y hasta con los empleados”. Fierro, (2015)

Procedimientos de Caja General

Esta cuenta representa el dinero en efectivo o en cheques de propiedad de la empresa, en moneda legal o en moneda extranjera disponible en forma inmediata, es elaborar informes diarios del movimiento de ingreso y egresos dl efectivo.

Caja General

Es el control interno que se realiza para el desarrollo normal de las operaciones del negocio, se hace indispensable poseer niveles adecuados de efectivo y, a su vez, establecer los controles necesarios para salvaguardar este activo.

Algunos de los elementos de control recomendados serían los siguientes:

- Evitar en lo posible que las personas que reciban dinero sean las mismas que lo contabilicen.
- Consignar diariamente los dineros recibidos.
- Verificar que los desembolsos sean aprobados por la persona autorizada.

- Establecer por escrito políticas claras sobre cuantías máximas autorizadas para pagos en efectivo.
- Establecer fondos de caja menor para pagos de poca cuantía.
- Efectuar arquezos de caja sorprendidos.
- Establecer pólizas de manejo para la persona encargada de la tesorería.
- Elaborar informes diarios del movimiento de ingreso y egresos del efectivo.

Estos controles se hacen necesarios según la liquidez inmediata y el alto riesgo de pérdida. Empresarial, (2017)

En los procedimientos de caja están consideradas como puntos principales las siguientes actividades:

Políticas de Operación:

- De la captación de ingresos a través de caja general
- Del pago de diversos conceptos
- De la utilización del fondo rotativo
- Del control interno
- De la competencia administrativa y vigilancia

Procedimientos de actuación:

- Para cobros por servicios y prestaciones a través de caja para el pago de cheques.
- Para el pago de la nómina de sueldos

Formatos e instructivos de utilización:

- Recibo oficial

- Reporte de ingresos diarios
- Ficha de cobro
- Orden de cobro de prestamos. Cruz,(2009)

Tipos de activo

De conformidad con la NIF A-5, y atendiendo a su naturaleza, los activos de una entidad pueden ser de diferentes tipos:

- Efectivo equivalente a efectivo** brindan un servicio a la empresa debido a su disponibilidad sobre otros recursos. Dentro de esta clasificación se encuentran el dinero en efectivo en caja, fondos de caja, bancos, instrumentos financieros, así como los equivalentes de efectivo, los cuales comprenden valores a corto plazo, de alto grado de liquidez, que son fácilmente convertibles en efectivo y que no están sujetos a un riesgo significativo de cambios en su monto.
- Derechos a recibir efectivo o equivalente de efectivo o derechos a recibir bienes o servicios** Partidas que representan un derecho específico a recibir beneficios económicos futuros o servicios potenciales y que se espera que generen flujo de efectivo; debe existir la posibilidad de ejercer una reclamación legal de los derechos o servicios. Los recursos, bienes o servicios cuyos derechos bienes o servicios han expirado no deben ser incorporados como activo, ya que ha desaparecido su potencial generador de recursos o beneficios económicos futuros. Estos bienes tienen que representar un derecho positivo. En consecuencia, los bienes son potenciales nulos o negativos no son activos.
- Bienes disponibles para la venta o para su transformación y posterior venta** Dentro de estos están el inventario o almacén de las empresas comerciales, mercancías en tránsito, anticipos a

proveedores o, en el caso de las empresas industriales, almacén de materia prima, producción en proceso, productos terminados, artículo de empaque y envase, refacciones para mantenimiento. El beneficio futuro fundamentalmente esperado de estos activos es fundamental, ya que por su venta la empresa genera u obtiene los ingresos y las utilidades que corresponden al objetivo, giro o actividad principal de estas entidades.

- d) **Bienes destinados al uso o para su construcción y posterior uso** como el propio concepto señala, el beneficio futuro fundamentalmente esperado que estos activos brindan a la entidad estriba en su uso, contribuyendo así a la generación de ingresos o utilidades por su participación en la producción, prestando servicios a los clientes, o a la propia empresa; su recuperación es a través de la depreciación.

- e) **Bienes que representan una participación en el capital contable o patrimonio contable de otras entidades** A manera de ejemplo, podemos mencionar las inversiones permanentes en acciones de otras empresas, mediante las cuales la entidad puede ejercer influencia significativa o llegar a tener el control.

- f) **Otros activos** como las adquisiciones sin costo, donaciones recibidas o adquisiciones a título gratuito y estimaciones. Lopez, (2010).

Control interno en el flujo de efectivo

El flujo de efectivo es uno de los estados financieros más complejos a realizar y que exige un conocimiento profundo de la contabilidad de una empresa. A través del flujo de efectivo se puede determinar la capacidad

de la empresa para generar la liquidez suficiente con la que habrá de cumplir con sus obligaciones, proyectos de inversión y expansión que se tienen considerados.

Adicionalmente, permite hacer un análisis de cada una de las partidas con incidencia en la generación de efectivo, datos que pueden ser de gran utilidad para el diseño de políticas y estrategias encaminadas a realizar una utilización de los recursos en forma más eficiente.

En consecuencia, es primordial tener medidas de control interno adecuadas, que nos permita asegurar un manejo óptimo del flujo de efectivo al interior de la organización.

Es importante señalar también que el control interno no se diseña bajo la premisa de detectar errores, sino para reducir la oportunidad de que ocurran.

Antecedentes Referenciales

Garrido, (2011) Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. Universidad de los Andes, Quito.

El Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE) mantiene una estructura organizacional estructurada en dos grandes grupos: el grupo académico y el administrativo.

Al revisar su operatividad se determinó mediante la observación directa la existencia de debilidad en el control interno de caja, donde se origina un problema por la pérdida de tiempo, que se traduce en la demora en los procesos administrativos-financieros que en dicha área se ejecutan, esto como consecuencia que en ella aún se realizan muchos de los pasos de forma manual o en algunos casos sin formatos estandarizados para su

registro, imposibilitando que las operaciones realizadas en dicha área no sean reportadas en el momento oportuno, lo que origina dificultad en el control interno, ya que no se establece prioridades ni responsabilidades en el manejo de sus procedimientos”. (p.4)

El objetivo de la investigación es presentar un sistema Automatizado de Control Interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario de Ejido (IUTE). “En toda investigación científica es necesario delimitar los procedimientos de carácter metodológico que el investigador utiliza con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que en el presente capítulo se desarrollan cada uno de estos aspectos, incluyendo modalidad y tipo de investigación, el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de los datos”.(p.33)

“A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un sistema de control interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del instituto universitario tecnológico de Ejido (IUTE), este de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja”. Betty G,(2011) (p.62)

Ante esta situación se amerita un sistema de control interno automatizado, para mejorar y generar una optimización en las operaciones que se realizan en dicha área, aprovechando al máximo el tiempo, mejorando la efectividad con relación a la hora hombre, en el rendimiento y desarrollo productivo de la institución y así permitir medir

desempeño real del área de caja, la cual es una unidad recaudadora de ingresos a fin de tomar las acciones correctivas del caso. (p.5)

A mi criterio personal el enfoque de este proyecto sirve de ayuda porque permite una visualización amplia acerca del control en el área de caja, y permite convertirse en una guía en mi proyecto.

Zambrano, (2016) Elaboración de un Manual de Procedimientos de Caja Chica en la empresa Portrans S.A. U de Guayaquil. Guayaquil

El servicio de transporte de carga pesada es una actividad comercial muy rentable a nivel mundial, ya que está dentro de cualquier operación de una empresa que se relacione con intercambios y/o traslados de mercaderías o sus producciones.

Por lo tanto, las organizaciones que se dedican a brindar este servicio manejan un gran volumen de transacciones en las cuales existen entradas y salida del efectivo diariamente, las mismas que corren el riesgo de fraudes tales como: dobles transacciones, jineteo de cheques o efectivo, destrucción de facturas o comprobantes, recibos provisionales no justificados, clonación de recibido en operaciones de efectivo, entre otras razones. (p.3)

Por lo que se plantea elaborar un manual de procedimientos de Caja Chica para el respaldo de desembolsos de dinero con documentos autorizados salvaguardando los fondos asignados de la misma.

Zambrano, (2016) El diseño de la investigación es no experimental porque se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se analizó los hechos tal como se presentan en su tiempo real sin alterar los tiempos determinados por cuanto la información recopilada fue directamente de fuentes primarias de la empresa PORTRAN S.A.

Según el autor ARIAS, (2012) define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”. (p.56)

Luego de haber finalizado con las entrevistas y analizado los resultados podemos demostrar que la empresa PORTRANS S.A. necesita mejorar o cambiar sus procedimientos, los que repercuten en las actividades operacionales del manejo de las cajas chicas, dejando así como evidencia según la matriz de resumen un puntaje de 66% como calificación total lo que se interpreta en un riesgo moderado según la tabla de rangos mostrada, esto indica la necesidad de implementar un manual de procedimientos que corrija las fallas internas permitiendo así un buen rendimiento de las operaciones. (p.79)

Como criterio personal puedo decir que esta tesis sirve de guía para elaborar el manual de procedimientos, por su metodología de investigación y su eficiente recomendación de beneficio para la empresa. Debido a la similitud que se visualiza en la falta de control en caja.

Villamar & Vera, (2015) Análisis del Efectivo Y Equivalentes del Efectivo y su Impacto en la Situación Financiera de la Empresa “Especialidades Fármacos Veterinario Llaguno Cía. Ltda.” para el período 2013 U Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

La empresa “Especialidades Fármacos Veterinario Llaguno Cía. Ltda.” no posee un responsable del área financiera que maneje correctamente el efectivo, controle la gestión de cobranzas, prepare análisis financieros y elabore indicadores que permita a la empresa anticiparse a cambios, ya que el Gerente Administrativo, no realiza la labor financiera y el Contador tampoco. Esto vuelve susceptible a la organización de falta de liquidez, lo

que afecta la normal operación del negocio. En la actualidad, se dan problemas en el cumplimiento de las obligaciones, ya que, al no poseer control del efectivo, se cae en atrasos, causando inconveniente con proveedores y empleados que no cobran en el tiempo establecido. (p.2)

No posee políticas administrativas - financieras, induce a que algunos procesos no estén claros, restando eficiencia que se traduce en pérdida de recursos. Lo más grave, no hay cronograma para entregar informes, ni estados financieros a la gerencia, ya que éstos se presentan sólo cuando lo requiere la banca o los organismos de control. (p.16)

Como objetivo general analizar el Estado de Situación Financiera para determinar la aplicación del efectivo y sus equivalentes en la empresa "Especialidades Fármacos Veterinario Llaguno Cía. Ltda." período 2013.

En el presente capítulo se establece la metodología utilizada durante el desarrollo de toda la investigación, como son, los métodos de investigación, la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos para la constatación del problema a investigar. (p.32)

Se determina además la población con la que se ha trabajado mediante métodos matemáticos, y se realiza el análisis de los resultados para la correcta identificación del problema de la investigación.

En el trabajo realizado se analizó el efectivo y sus equivalentes mediante la comparación del Estado de Situación Financiera del período 2011, 2012 y 2013 de la empresa Especialidades Fármaco Veterinarios, Llaguno Cía. Ltda., donde se puede establecer montos mínimos de efectivo, en contraposición con las altas cuentas por cobrar, los montos de cuentas por pagar fueron muy elevados, por la falta de análisis mensuales de la información, y no contar con los controles necesarios para la emisión de estados financieros reales. La rentabilidad de la empresa se puede establecer como muy buena cuando se evaluó la liquidez de la empresa. Se han establecido procedimientos para el área de tesorería, cobranzas y contabilidad, muy necesarios en el control del efectivo de la empresa. (P.98)

Como criterio personal puedo decir que, realizado el análisis de la tesis referencial, la información que tiene es valiosa para la elaboración de mi proyecto de tesis, tengo más claro la problemática con los objetivos propuestos, así como la metodología empleada las que son un soporte en la toma de decisiones de mi proyecto porque contiene párrafos que puedo relacionarlos con el tema de caja y el flujo de efectivo.

Sánchez, (2017) Manual de procedimientos para optimizar los procesos contables en la empresa Heyearza S.A. U de Guayaquil

La empresa Heyearza SA. desde su inicio hasta la actualidad no ha estado sujeta a un manual de procedimientos para su área contable, al evaluar respectivamente su sistematización al momento de preparar su información financiera, se presume que su mayor problema es de liquidez, como también las operaciones tributarias con resultados distorsionados, una gerencia que desconoce la situación financiera real y un personal trabajando sin ningún proceso debidamente establecido. (p.5)

Como objetivo principal se determina diseñar un manual de procedimientos en la empresa Heyearza SA. para optimizar los procesos contables.

La justificación metodológica de este trabajo es de tipo descriptivo, puesto que se busca responder a las interrogantes que conlleva este tema, dando a su vez la solución al problema describiendo detalladamente las situaciones.

La observación directa, la entrevista, la encuesta serán técnicas a utilizar las mismas que ayudaran a fundamentar los problemas y soluciones que se suscitan en la compañía.

Las técnicas de recolección de datos que han sido empleadas en el presente documento son la observación directa y la entrevista. (p.9)

Con la presente tesis se contribuirá en documentar el trabajo que realizan cada uno de los empleados en la empresa en el departamento contable, haciendo uso de procedimientos sistematizados, aportando un eficiente cumplimiento de las actividades y tareas, como también un control interno más competente y la capacitación de los trabajadores para alcanzar las metas de la compañía.(p.14)

Los procedimientos que reglamenta a Heyearza SA. En el cumplimiento de sus actividades deben realizarse cumpliendo cada una de sus etapas para obtener una seguridad económica precisa. Mantener una constancia en las mejoras y optimización de los procesos para diagnosticar riesgos y fragilidad así efectuar los cambios pertinentes.

A mi criterio el enfoque de la tesis de mejorar el control a través de la propuesta de la elaboración de un manual de procedimientos, y la metodología empleada me indica una perspectiva clara y concisa para realizar mi proyecto de investigación.

Vera,(2017) Efectivo y Equivalente al Efectivo en las operaciones contables de Susan Shopping Cía. Ltda., periodo 2014 Pontificia U Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

El negocio Susan Shopping Cía. Ltda. en la actualidad desempeña sus actividades basándose en las operaciones que se generan diariamente y cumpliendo las instrucciones de gerencia. En los últimos meses las operaciones dentro de la empresa han incrementado, lo cual ha causado una gran incertidumbre acerca del correcto desempeño de las tareas enfocadas al efectivo y sus equivalentes, la misma que forma parte del proceso contable para la obtención de los resultados reales, falta de control en las actividades desarrolladas.(p.10-12)

Diseñar un manual de control interno contable del efectivo y equivalente al efectivo para la Compañía Susan Shopping, que permita el mejoramiento de sus operaciones.

Esta investigación fue de tipo no experimental ya que se la desarrolló sin manipular las variables, se basó fundamentalmente en la observación de los fenómenos para así analizarlos y posterior a eso, poder dar una opinión.

Las cuentas de efectivo y equivalentes tienen relación directa con las actividades que hace mención el flujo de efectivo (actividades de operación, inversión y financiamiento); en el periodo 2014 se reflejó un déficit dentro del estado de flujo de efectivo ya que en ese periodo se abrió una nueva sucursal "Susan Kids".

Con la implementación de la propuesta planteada la empresa podrá mejorar el manejo del efectivo, presentando de una manera más razonable los procesos relacionados al efectivo y sus equivalentes.(p.43)

Según mi criterio personal esta tesis me sirve de ayuda para elaborar mi proyecto, ya que se relaciona directamente al manejo de efectivo y tiene similitud con mi problema, se convierte en una guía de como resolver el problema en específico.

Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador, (2008).

La Asamblea Nacional Constituyente Expide la presente Constitución Política de la República del Ecuador.

Capitulo cuarto Soberania Economica

Sección primera
Sistema económico y política económica

En el Art.283 Constitución del Ecuador, (2008) dice:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (p.140)

Capítulo sexto
Derechos de Libertad

En el Art. 66 Constitución del Ecuador, (2008) el numeral 15 dice que el estado garantizará:

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Según la Ley de Compañías del Ecuador, (1999)

En el Art.124 Ley de Compañías, (1999) dice:

Los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la propuesta de

distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico; deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la compañía y cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general. (p.31)

En el Art.293 Ley de Compañías del Ecuador, (1999) dice:

Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos. (p.68)

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2000)

CAPITULO V

Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

En el Art.17 Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2000) indica:
Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

En el Art.18 Ley de Defensa del Consumidor, (2000) indica:

Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento. (p.6)

Variables de Investigación

Variable Independiente - Procedimientos de Caja

La variable independiente en una investigación desarrollada en el centro del experimento manipulado por el investigador.

El investigador desarrolla procedimientos para analizar y verificar el proceso de control del área de caja en una empresa, comprobando resultados.

Variable Dependiente – Control de Efectivo

La variable dependiente establece el resultado medible de esta manipulación, obteniendo los resultados del diseño experimental.

El desarrollo de esta investigación determina al investigador el análisis y control de la administración de una empresa para establecer el resultado del experimento y estudio por el investigador en un tiempo determinado.

Definiciones Conceptuales

Control Interno

Es el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública, se constituye un medio para lograr una función administrativa de integración y eficaz. Sandoval, (2011)

Efectivo

Es lo que posee la empresa forma parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer ya que es un elemento de balance que posee la empresa un

recurso económico donde puede hacer frente a sus obligaciones. Doilett, (2016)

Facturación

Es el proceso que se lleva a cabo dentro de la empresa para desarrollar las operaciones de intercambio de bienes o servicios donde se vea reflejada toda información de una compraventa el detalle del producto o servicio donde se desarrolla los movimientos en una empresa. Ulloa, (2013)

Proceso

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico, de acuerdo a los mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres los hombres para mejorar la productividad de la empresa. Garcia, (2014)

Clientes

Es la persona, empresa u organización que adquiere la compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización por lo cual es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos o servicios. Muñoz, (2010)

Servicios

Es el conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa, son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. Rangel, (2013)

Empresa

Es la unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro, estableciendo las operaciones

administrativas y financieras a través de recursos humanos, tecnológicos y materiales con el objetivo de producir o prestar servicios. Correa, (2014)

Emisión de Factura

La emisión de factura es obligatoria en toda operación comercial de una empresa, ya que la factura es un comprobante que otorga derechos del comprador y que implica una serie de obligaciones y responsabilidades al vendedor. Restrepo, (2015)

Procedimientos de Control

Es un sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, orientada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones de una empresa. Rivadeneria, (2011)

Recursos económicos

Son medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa, estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas comerciales. Carrillo, (2014)

Finanzas

Es la administración de capital a través de recursos financieros de una empresa u organización como la inversión y ahorro llevando a cabo la toma de decisión de los empresarios para optar el resultado a través de los recursos asignados incluyendo la compra de bienes de capital. Espinoza, (2014)

Competitividad

Es la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores ya que es un factor que inciden en la capacidad competitiva son la relación entre la calidad y el coste del producto. Jimenez, (2013)

Contabilidad

Es una técnica que tiene como el objetivo de brindar información de utilidad para la toma de decisiones vinculadas a la economía, analiza el patrimonio y traduce sus resultados en los llamados Estados Financieros. Davila, (2015)

Desarrollo

Es la evolución de crecimiento de mejoría acción y efecto que el individuo genera el desarrollo para la realización de una idea en el desarrollo de un proyecto, emocional y personal destacando su integridad para denominar y obtener el resultado. Valle, (2013)

Organización

Es una estructura administrativa y de sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos con apoyo del talento humano u otras características similares, es una entidad social que permite interacción y contribución con objetivos determinados. Roman, (2013)

Control de efectivo

Son aquellas medidas o procesos que sirven para garantizar, respaldar el tratamiento de las diferentes operaciones que generan el efectivo, con la finalidad de informar a los directivos de la situación real sobre la liquidez de efectivo, vigilar las entradas y salidas del dinero actuales o futuras. Alvarado, (2010)

Procedimientos de caja

Son guías que se basan en el control del manejo de efectivo, son procesos a seguir eficazmente por el personal que labora en el área de caja, facilitando el trabajo, para un correcto desarrollo de actividades se deben plasmar y definir los procedimientos. Lalama, (2012)

Balance General

Es un estado financiero de una empresa en un momento determinado, donde se ve reflejado contablemente los movimientos de operación de una empresa de los activos como los pasivos obteniendo como resultado el patrimonio neto la diferencia entre el total del activo con el total del pasivo. Ampuero, (2013)

Caja Chica

Es un monto de dinero que una empresa u organización deja disponible para gastos menores, gastos que requieran de ser solventados en el momento, pueden ser por algún imprevisto o gastos diarios, pero no representen grandes sumas. Figueroa, (2015)

Provisiones

Es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura, una provisión es de cuenta de pasivo y consiste en establecer los recursos como un gasto que una empresa adquiere una obligación que ha contraído. Campos, (2015)

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Presentación de la empresa

La empresa está constituida con el nombre de comercial “**Negocios Unidos**” es una empresa ecuatoriana comercializadora de productos de primera necesidad, obligado a llevar contabilidad está ubicado en el Cantón El Triunfo de la Provincia del Guayas.

Sus inicios en 1981 a través de la brillante idea de los hermanos Sr. Víctor y Julio Salto Guamán, personas humildes que buscando un mejor porvenir se deciden y en sociedad abren un pequeño quiosco, en el cual se comercializaba arroz al por menor.

En 1982 debido a la precaria situación económica y diferencias personales se deshace la sociedad, quedando como único propietario el Sr. Julio Salto Guamán. Por lo cual amplía su negocio y lo convierte en una tienda de barrio que expendía productos principales de consumo con la razón social “El mundo de los Negocios”

Por la dedicación, esfuerzo, sacrificio del propietario sus colaboradores y aceptación del cliente al pasar de los años este pequeño quiosco ha venido evolucionando satisfactoriamente.

Las estrategias de ventas, los préstamos bancarios, y la fidelidad de la clientela logran que se adquiera un terreno propio para dar paso a la construcción del edificio que abre sus puertas en el mes de abril del 2008

con el nombre “Negocios Unidos” que se convierte en uno de los mejores establecimientos para comprar del Cantón.

Las innovaciones tecnológicas se han desarrollado de acuerdo a las necesidades del local, incremento de ventas promoviendo facilidades en las actividades a desempeñar y control.

El objetivo principal es servir a la comunidad en general en la venta de productos de primera necesidad a precios accesible para el bolsillo de los clientes.

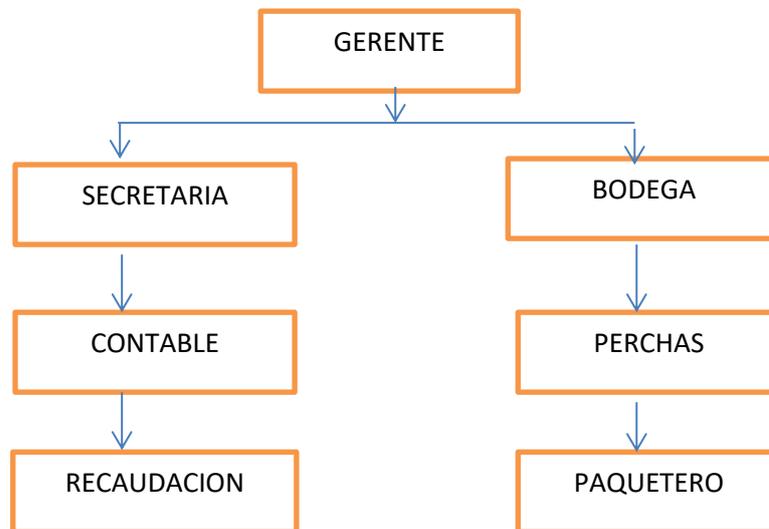
Visión de la Empresa

Ser una empresa reconocida y distinguida por su capacidad de generar bienestar para nuestros clientes en el sector comercial y en los mercados actuales y futuros, siendo la primera opción de compra para la comunidad, contando con un grupo de proveedores que ofrecen excelentes productos al precio justo.

Misión de la Empresa

La misión del comisariato de venta de víveres, consumo masivo, y productos en general es enfocar sus esfuerzos y capacidades en el público que visita nuestras instalaciones, en el momento que se encuentran comprando cada uno de los productos que ofertamos se sientan satisfechos con la calidad y presentación de los mismos. Ser líderes efectivos en cada una de las funciones que desempeñamos y sobre todo tener un lema es cual se resume en que tenemos que satisfacer al cliente con los productos que este requiera.

Organigrama por departamentos de comercial “Negocios Unidos”



Fuente: Comercial “Negocios Unidos”

Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Estefanía

Plantilla total de trabajadores

Gerente	1
Secretaria	1
Contador	1
Cajeras	6
Bodeguero	3
Perchas	7
Paquetero	1
Total	20

El comercial Negocios Unidos tiene una considerable cantidad de clientes de todas las edades en general.

Los proveedores son: La Fabril, Supermercados Deivis, Comercial Roxana, Pepsico, Nestlé, Dipor, La Moderna, Kimberly&Klark, Colgate, Ales, Confiteca, La Universal, Supán, Dispromalex, Cohervi, Piggis, La

Europea, Proesa, Surti-Todo, Pilandrade, Ingenio San Carlos, Granpir, etc.

Los grandes competidores son: Comercial Su Mini Tienda, Comercial Vico's, Almacenes Tía, Comercial Pañora, Comercial Rosita, Comercial Román.

El comercial Negocios Unidos ofrece a su clientela productos en general como de primera necesidad, artículos de aseo, limpieza, bazar, juguetes, licorería, plásticos, electrodomésticos y el servicio de atención con los corresponsales no bancarios de Guayaquil y Pichincha.

El área de caja es importante ya que es aquí donde se recauda el efectivo diario de las ventas, y debido a las constantes revisiones se debe mantener un control de efectivo y registro diario para un correcto desempeño de actividades.

La mala organización del personal y la falta de control en el manejo del efectivo conllevan a diferentes problemas en esta área.

Grafico No 1



Metodología

El tema de investigación contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema que se investiga, así como las posibilidades del investigador, la claridad en el enfoque y estructura metodológica es la condición obligada para asegurar la validez de la investigación propuesta.

El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de la verdad de ciertos enunciados. El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad fundamental Rivero, (2008)

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como:

- Contar
- Medir
- Describir

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención. (Heinemann, 2015)

El investigador cuando se plantea realizar un estudio suele tratar de desarrollar algún tipo de comparación. El diseño de investigación supone, así, especificar la naturaleza de las comparaciones que habrían de efectuarse, esta puede ser:

- Entre dos o más grupos
- De un grupo en dos o más ocasiones
- De un grupo en diferentes circunstancias
- Con muestras de otros estudios

El diseño también debe especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las variables extrañas y señala cuando, en relación con otros acontecimientos, se van a recabar los datos y debe precisar el ambiente en que se realizara el estudio. Esto quiere decir que el investigador debe decir donde habrán de llevarse a cabo las intervenciones y la recolección de datos, esta puede ser en un ambiente natural (como el hogar o el centro laboral de los sujetos) o en un ambiente de laboratorio (con todas las variables controladas).

Al diseñar el estudio el investigador debe decir que información se dará a los sujetos, es recomendable revelar a los sujetos el propósito de la investigación y obtener su consentimiento. (Martinez, 2016)

Tipo de investigación

Investigación Científica

El trabajo de investigación es Científica porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor. Mediante la creación de métodos o instrumentos de medida y de contraste, observación, análisis, resolución del problema y mejorar una situación. (Tamayo, 2014)

El trabajo de investigación es de Campo porque se refiere a un estudio experimental en una situación real, en donde una o más variables independientes estarán sujetas a manipulación bajo el estricto control de otras variables de control.

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa permite e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización. (Perez, 2013)

Esta metodología tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado de cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible. Se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Y esta también relacionada a mi presente trabajo debido a que me permite poder detallar cualidades que deseo, que mi manual en propuesta contenga los procesos adecuados y necesarios para mejorar el proceso de recaudación.

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa tiende a ser altamente estructurada, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato.

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender que tan generalizado esta mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor. (Sabino, 2012)

Por otro lado, la investigación cuantitativa es generalmente más explorativa, un tipo de investigación que depende de la recopilación de

datos verbales, de conducta u observaciones que pueden interpretarse de una forma subjetiva. Tiene un largo alcance y suele usarse para explorar las causas de problemas potenciales que pueden existir. La investigación cualitativa suele proveer una visión sobre varios aspectos de un problema. Suele proceder o conducirse tras la investigación cuantitativa, en función de los objetivos del estudio. (Bustos, 2017)

Aplicando la investigación cuantitativa y según los autores de ciertos textos me facilitaría el control contable de todos los valores recaudados, así como el control exacto de cantidad de productos existentes en bodega lo que lógicamente nos ayuda a tener un mejor control contable de los productos que ofrece comercial “Negocios Unidos”.

Investigación Explorativa

Es flexible, participativa capta una perspectiva general del problema, ayuda a dividir el problema en sub problemas para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas... Naghi, (2005, pág. 89)

La investigación exploratoria es el que pretende el acercamiento al problema planteado el investigador estudia y conoce la situación en la que se encuentra conoce del tema, obteniendo los resultados en una investigación nos dan un panorama o conocimiento del tema tratado de acuerdo a eso se lleva a cabo cualquier tipo de investigación. Alvarez G. , (2010)

El investigador realiza conocer el contexto del tema como objeto de estudio se encarga en desarrollar y analizar la situación del problema con el objetivo de encontrar todas las pruebas o resultados relacionados con el fenómeno por lo cual no tiene conocimiento del problema planteado y así aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa. Salas, (2011)

A través de los estudios de varios autores, aplicamos en el proceso de control de caja es indispensable desarrollar métodos o técnicas para que los procedimientos contables destacando el resultado que se obtenga de acuerdo a los análisis financieros.

Investigación Explicativa

Requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga. Flores, (2000, pág. 67)

El investigador se orienta a establecer las causas que se origina el fenómeno determinado, se trata de un tipo de investigación cuantitativa que se descubre por qué y para que de este fenómeno orientado revelando las causas y efectos de lo estudiado. Trosqui, (2012)

La investigación explicativa es un estudio donde el investigador se dirige a responder las causas de los eventos y problemas físicos y sociales, determinando su interés en explicar porque ocurre un fenómeno o porque dos o más variables están relacionadas. Sandoval P. ,(2013)

De acuerdo a las opiniones de los autores, el proceso de caja se ve determinado por este tipo de investigación aplicado los procedimientos que la empresa requiere para el control del área contable e inventario en los locales donde se desarrolle cada movimiento de los productos.

Investigación Descriptiva

Es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo, y por qué del sujeto del estudio. Explica a una organización el consumidor, objetos, conceptos, y cuentas. Es considerado rígido. Naghi, (2005, pág. 91)

La investigación descriptiva es un método descriptivo de una investigación donde se lleva a cabo procedimientos utilizando la ciencia para descubrir

las características del fenómeno planteado, sujeto a la población a estudiar. Quiroga, (2011)

Se encarga de desarrollar puntualizar las características de la población que se está estudiando, este tipo de metodología describe la naturaleza de un segmento demográfico sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Flores F. , (2014)

El proceso que se desarrolla este tipo de investigación aplicado al problema planteado, podemos establecer el funcionamiento de los procesos y procedimientos de la empresa por cada área destacando el control y la supervisión de cada inventario realizado.

Investigación de Campo

La investigación de Campo es aquella investigación que se aplica extrayendo datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección donde el investigador establece encuestas o entrevistas con el objetivo de obtener respuesta ante el problema planteado. Fernandez D. , (2015)

Es la que tiene como objetivo a la actividad que tiene para obtener nuevos conocimientos o para ampliar la información que el investigador realice utilizando datos o información por el ámbito científico con el objetivo de estudio analítico y de campo en la investigación. Zamora, (2014)

La determinación que estos autores desarrollan para el buen manejo de la empresa, los procesos determinan un análisis enfocándose en la producción y control de la contabilidad donde se establece los manejos de caja para el progreso de la empresa y beneficio de los colaboradores.

Investigación Correlacional

Tiene como propósito mostrar la relación entre variables o resultados de variables. Examinar Relaciones entre variables o sus resultados, donde

un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. Bernal, (2006, pág. 113)

Para este trabajo se va utilizar la Investigación Explorativa porque ofrece un acercamiento al problema específico. Muestra un panorama sencillo que nos permite conocer el tema y se convierte en el primer paso inevitable para la investigación.

La Investigación Explicativa porque van más allá de la descripción de conceptos, está dirigida a encontrar las causas de la problemática, su interés se centra en explicar por qué ocurre u ocurrió un fenómeno y las condiciones en q se dan.

¿Qué es población?

La población es el conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen las mismas características y sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones, que serán analizadas y constatadas mediante tabulaciones estadísticas para obtener mayor veracidad en lo que se quiere obtener. Vera P. , (2012, pág. 45)

La población hace referencia al universo, conjunto total de elementos sobre lo que se investiga o se estudia para determinar el desarrollo de los análisis que los resultados obtenidos nos presentan y que se consideran que sean con las mismas características y cualidades específicas de estudio. Arismendi, (2011, pág. 32)

La Población es un elemento donde se estudia toda característica que se destaca para el desarrollo del análisis de los resultados y llevando a cabo sus conclusiones.

Tipos de población

Población Objetivo

La población objeto de estudio se refiere a todas las personas, artículos o materiales pertenecientes a una población determinada que genere

interés en la investigación de manera general, con la obtención de resultados concretos para el fin que se realiza esta actividad. Smith S. , (2010, pág. 20)

Población Accesible

La población accesible es también conocida y considerada como la población de estudios y representa un subconjunto de la población objetivo, esta aplica criterios muy importantes de selección adecuados con los cuales se interesa estudiar de una manera específica. Olaya, (2013, pág. 21)

Características de la Población Población

Cuadro No 2

Categoría	Número
Gerente	1
Secretaria	1
Contador	1
Cajeras	6
Bodeguero	3
Perchas	8
Clientes	15
TOTAL	35

Nota: Autora, Coraizaca, V. (2019)

Muestra

La muestra es la parte proporcional de una población seleccionada mediante la aplicación de alguna técnica específica, la muestra es un subconjunto representativo, adecuado y valido de la población objeto de

estudio la que definirá claramente el fin del estudio propuesta. (Cayetano, 2013, pág. 55)

Es el proceso cualitativo de un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades y conglomerado sobre el cual el investigador recolecta los datos sin que sea algo representativo de acuerdo al estudio que define el universo total de la muestra obtenida. Gutierrez, (2011, pág. 10)

La muestra determina los procesos donde se desarrollan técnicas para ser analizados y representados por el resultado a través de medidas y doctrinas donde se muestra el objetivo.

Tipos de muestra

Muestra Estratificada

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide toda la población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos de forma proporcional, una vez diseñado el sistema de investigación la muestra crea una técnica cuando los estratos por separado se empelan un muestreo estratificado ya que los estratos pueden ser grupos homogéneos de individuos. Quinto A. ,(2011, pág. 10)

Muestreo Intencional

El muestreo intencional es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador, basándose al conocimiento y la credibilidad del investigador para el desarrollo de la investigación, eligiendo los adecuados atributos con respecto a la población, este método científico de muestreo tiene como desventaja esta técnica para que los resultados puedan estar influenciados por nociones percibidas del investigador. Soliz, (2014, pág. 20)

Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, es importante que el investigador desarrolle la muestra a través de un estudio de mercado basándose a una serie de información donde se espera que el investigador desarrolle técnicas y métodos para describir las ventajas y desventajas para darle una idea al uso que el investigador pueda dar cada hipótesis a través de un diseño de muestreo probabilístico. Santamaria, (2016, pág. 102)

Muestreo Aleatorio Compuesto

Este procedimiento consiste en tomar varias muestras y mezclarlas para obtener una muestra compuesta de la cual se determina la concentración de las sustancias contaminantes. Se asume que el valor que se obtiene de la muestra compuesta es una estimación válida de la media que se hubiera obtenido promediando los resultados de las muestras que la componen, seleccionado la muestra de acuerdo al orden de elementos de acuerdo al número de la población. Olivares,(2016, pág. 422)

Muestreo por Cuotas

El muestreo por cuotas es cuando el investigador escoge el número en concreto de sujetos que cumplan unas características determinadas a partir de conocimientos sobre los estratos de una población y es utilizado en las encuestas, llevando a cabo la selección de subconjunto de la muestra para el desarrollo de los investigadores formando la muestra involucrando a los individuos que representa la población y que eligen sus rangos o cualidades para desatacar los procedimientos. Arteaga, (2013, pág. 320)

Método para el cálculo del tamaño muestral

Formula de la muestra

Calculo del tamaño de la muestra para la población infinita es:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: universo o población total

e: error permitido al cuadrado

Z: nivel de confianza

p: variabilidad positiva

q: variabilidad negativa

$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5 * 35}{0.0036 * 34 + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{33.6}{0.1224 + 0.96}$$

$$n = \frac{33.6}{1.0824}$$

$$n = 31.04$$

$$n = 31$$

La muestra va ser utilizada en la presente investigación es aleatoria e intencional, ya que mediante este criterio podemos determinar una parte de la muestra (los clientes bajo un criterio de selección específico e intencionado para la investigación).

En lo referente a clientes la muestra estará compuesta por 15 de los clientes más frecuentes a la empresa.

Métodos y técnicas de la Investigación

Métodos de Investigación

Los métodos de investigación son el camino o sendero que a manera de una construcción o estudio de campo científico social y económico a conseguir determinados objetivos en su tiempo preciso, con actividades

determinadas y con los recursos suficientes. Los métodos tienen como ventaja disciplinar la acción humana para conseguir un resultado. Deymor B. Centty Villafuerte,(2010)

Tipos de Métodos

Método Teórico

El método teórico es el que permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensoperceptiva, el investigador utiliza el método de la abstracción para realizar el desarrollo de la investigación a través del método de inducción y deducción, los procesos que determina el desarrollo de la investigación surgen como resultado elaborar un diseño de proyección destacando el desarrollo de los planes que el investigador ejecute. Almagro, (2010, pág. 450)

Método Histórico

El método histórico o investigación histórica es un proceso de investigación empleado para reunir evidencia de hechos ocurridos en el pasado y su posterior formulación de ideas o teorías sobre la historia analiza la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos que se desarrolla de acuerdo al método lógico investigando las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos, este tipo de método produce un plano teórico que es lo más importante para el fenómeno estudiado centrando su lógica de forma concreta y representando de forma teórica la base histórica. Campos P. , (2012)

Método Analítico

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este tipo de método en la investigación es la parte esencial para el desarrollo de

los elementos para observar las causas de la naturaleza y los efectos de la observación y examen de hecho en particular, es necesario conocer que la naturaleza y el objeto de estudio para comprender su ausencia. Figueroa L. , (2013, pág. 110)

Método Sintético

El método sintético es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dichoso suceso, este tipo de método es aquel que permite que los seres humanos realizando un resumen de algo que conocemos de acuerdo al proceso mental que busca comprimir la información presente en nuestra memoria, este proceso opera de tal forma que son capaces de identificar todo aquello que conocemos y abstraer las partes importantes y particularidades de tal manera que reintegra las partes a través de una información importante. Davila J. C.(2013) (pág. 80)

Técnicas e instrumentos de Investigación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, la observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella el investigador se apoya para obtener el mayor número de datos.

Todo lo que el investigador tiene su apoyo en la técnica para desarrollar el problema planteado utilizando la observación como método para la recolección de datos o información ya que la investigación dependerá de que el individuo proyecte su procedimiento.

Los instrumentos de datos hacen referencia al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que son utilizados por el investigador analizando el desarrollo de los sistemas de información, lo cual pueden ser las entrevistas, encuestas, el cuestionario, la observación el diagrama de flujo y el diccionario de datos como fuentes y recursos de información.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que sea útil en una investigación.

Investigación

Cuadro 3

<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota: Autora, Coraizaca, V. (2019)

Que es observación

La observación es el proceso de conocimiento científico se inicia con la observación, entendida esta no como el simple acto de ver, tal como cotidianamente se concibe, sino como como un proceso selectivo mediante el cual el investigador delimita intencionalmente los aspectos relativos al problema sobre los cuales va a fijar su atención.

Observación científica

La observación científica es la que examina directamente algún hecho o fenómeno según se presente espontáneamente y naturalmente, teniendo en cuenta el propósito expuesto a un plan determinado y recopilado los datos de una forma sistemática.

La observación científica se realiza de una forma racional y estructurada atendiendo a objetivos previamente y mediante el uso de las técnicas e instrumentos más adecuados al tipo de información que se desea recolectar, los resultados de la observación están determinados por el marco teórico o de referencia que adopte el investigador, es decir, un mismo fenómeno puede conllevar a observación y explicaciones diferentes de acuerdo al modelo teórico en que se fundamente el investigador. Alvarez, (2011)

Que es la guía de observación

La guía de observación es aquello que dirige o encamina una lista de puntos importantes que son observados para realizar una evaluación de acuerdo a los temas que se estén analizando, para que el investigador lleve a cabo satisfactoriamente se requiere entender la raíz del problema o situación estudiada y esto facilitaría esa función. Garcia F ,(2015)

Que es entrevista

La entrevista es el intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde el entrevistador es el que esta designado a preguntar. Todos aquellos presentes en las charlas dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional, muchas veces la espontaneidad y el periodismo moderno llevaran a que su dialogo sea libremente generado por temas de debate surgidos a medida que la charla surge. Gomez, (2014)

Los tipos de entrevista:

Entrevista Estructurada

La entrevista estructurada es el encuentro programado y estudiado, la secuencia de preguntas, el tono de la conversación, los distintos temas a tratar, en este tipo de entrevista no se deja margen a la improvisación ni a la personalización ya que todos los candidatos pasaran exactamente por el mismo proceso. Chacón, (2013)

Entrevista Libre

La entrevista libre es un tipo de entrevista donde el reclutador acude a la entrevista teniendo claro los objetivos que requiere el puesto de trabajo y las aptitudes que debe tener el candidato sin embargo no se sigue ningún guion y la improvisación es la protagonista. Ayala, (2010)

Entrevista Mixta

La entrevista mixta es la que deduce una mezcla de las anteriores, el reclutador aplicará una estrategia mixta que consta por una parte de la realización de preguntas abiertas al candidato donde se personaliza y se improvisa y por otra se seguirá una serie de cuestiones predeterminadas con las que consigue profundizar en los aspectos relevantes. Armendariz, (2012)

Entrevistas por Competencias

La entrevista por competencia este tipo de entrevista es el más utilizado en el momento actual en la búsqueda de talento se ha convertido en una prioridad para cualquier reclutador que se precise. Se trata de saber reconocer las habilidades y aptitudes de los candidatos para su posterior adaptación al puesto de trabajo, creatividad y agilidad mental. Cevallos, (2014)

Modelo de cuestionario de entrevista

- 1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

- 2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

- 3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

- 4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted dirige?

- 5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja? y de qué forma.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Que es encuesta

La encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila los datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno en el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de triplico, grafica o tabla

Tipos de Encuestas:

Encuesta Descriptiva

La encuesta descriptiva es la que busca crear registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado, es decir en el momento en el que se realiza la encuesta.

Encuesta Analítica

La encuesta analítica es la descripción cuyo objetivo no es documentar un problema sino explicar y describirlo para poder encontrar la mejor solución.

Encuesta por correo

La encuesta por correo es un tipo de encuesta donde consiste en enviar un cuestionario a través del servicio postal, para que después de ser respondido, sea regresado al remitente.

Encuesta personal

Este tipo de encuesta consiste en realizar cuestionario cara a cara, donde debe existir una interacción entre encuestador y el encuestado, normalmente el encuestador toma nota de las respuestas, aunque en ocasiones solo entrega el cuestionario, y es el encuestado quien lo llena.

Modelo de Cuestionario de Encuesta

1.- ¿Usted recibe una buena atención de las cajeras del comercial Negocios Unidos?

SI

NO

2.- ¿Usted ha tenido algún inconveniente al momento de cancelar en caja?

SI

NO

3.- ¿Usted cree que ha perdido tiempo en la espera de que se solucione un problema de facturación?

SI

NO

4.- ¿Usted ha realizado con facilidad cambios o devoluciones de productos en caja por un error de compra?

SI

NO

5.- ¿Usted observa un ambiente agradable en el área de caja al momento de cancelar?

SI

NO

6.- ¿Usted ha tenido inconvenientes al momento de cancelar por motivo que los precios de percha y del sistema son diferentes?

SI

NO

7.- ¿Cuántos años usted es cliente del comercial Negocios Unidos y por qué?

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

La presente entrevista tiene como objeto conocer la calidad de atención que reciben los usuarios de parte de las cajas y cómo influye esta situación en el presupuesto económico del comercial Negocios Unidos.

De acuerdo a la entrevista realizada analizaremos los resultados basados en la información proporcionada por la persona entrevistada, la misma que se detalla a continuación:

Resultado del cuestionario de Entrevista realizado a los colaboradores del Comercial Negocios Unidos

Entrevista 1 a Gerente Propietario Sr. Julio Salto G.

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Yo llevo 37 años dirigiendo este negocio, mis expectativas de crecimiento es lento por el motivo que los gastos se desnivelan de las ganancias, debido a la competencia informal y desleal que afectan directamente al negocio.

En lo personal es notable que he aprendido mucho a diario y desarrollar aptitudes que se empeñen en lograr objetivos estimados.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

En el área de caja estamos en un nivel promedio del 80% adecuado, porque reconozco que existen falencias como por ejemplo la falta de libros foliados de las ventas diarias, de un jefe o supervisor de caja.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Se determina realizar el detalle y registro en los cuadernos mediante los formularios numerados de transferencias de efectivo para esto la copia se deja en caja y el original se entrega con el efectivo, ingresos por ventas, cobranzas, notas de crédito por devoluciones.

Realizar el cuadro diario manualmente

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted dirige?

Los arqueos de caja lo realizan diariamente las cajeras.

A puerta cerrada después de terminar la jornada yo reviso y verifico los cuadros cuando existe tiempo disponible.

El control interno de la caja general por factor tiempo y confianza en como yo manejo directamente el efectivo lo realizo mensualmente, puesto que no existe mal uso ni desviaciones del efectivo.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Es importante porque significa que el manual está elaborado de acuerdo a las necesidades del negocio.

Y lo que principalmente se podría determinar es que debe constar un libro de caja general que permita reflejar los movimientos de efectivo.

Es fundamental, facilita el trabajo, y ahorra tiempo en dar las indicaciones a los empleados.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Si por supuesto me encuentro analizando que debería aplicar de inmediato un sistema automatizado que realice un estricto control del dinero recaudado. Una facilidad principal es que las transferencias que se realizan en caja se lo realice mediante el sistema para lo cual se imprime la tirilla y se compara para librarse de errores y ahorrar tiempo.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Por supuesto que sí, se evitaría el cometimiento de errores y serviría de gran ayuda mucho mejor de lo que tenemos actualmente y contar con la certeza que todo es correcto y en orden.

8.- ¿De qué forma se realiza el control financiero en el área de caja?

Se emite al contador para que realice un flujo de efectivo proyectado al tiempo que se solicite.

Se realiza un estimado de lo que puede existir en la caja y verificar resultados.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

El principal problema es que no tenemos reflejados los datos precisos de los resultados de ventas por la falta de un manual de procedimientos de caja.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Seguramente que, si porque permitiría estar seguro de que el trabajo este realizado correctamente, brindando facilidades a los empleados y armonizar el ambiente donde laboran.

Entrevista 2 al Contador del Comercial Ing. Ronald Manzano

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo 8 años en el negocio, y aspiro seguir creciendo de manera personal y profesional contribuyendo con mis labores al crecimiento del negocio y sus colaboradores.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

Considero que no es el adecuado actualmente, porque debido a los mecanismos que se emplean existen varios problemas que desencadenan más inconvenientes que afectan al negocio en general.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Hacer conteos de efectivo durante el día y dejarlos por escrito en un formato establecido por el empleador.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted labora?

Las cajeras realizan a diario los cuadros esto es de mucha ayuda para el respaldo de cajeras y empleador.

El empleador realiza su control interno cuando él lo crea conveniente.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Sería una excelente opción para el correcto manejo del dinero entre otras cosas con los cuales tiene mucho que ver el área de caja por ejemplo el inventario de determinados productos que son responsabilidad del personal de caja.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Claro que sí, sería mucho mejor un sistema en el que intervengan todas las partes encargadas, es decir desde el cajero hasta el gerente en el momento de arqueos y todos los procedimientos correspondientes.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Si lo creo y confío en aquello, puesto que se disminuirían los márgenes de error y los temidos faltantes de dinero e inventario de caja.

Y de paso mejoraría el desarrollo de actividades sin temor a equivocarse.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

El cajero realiza el conteo y cuadro diario de efectivo, acto seguido el gerente lo cuadra con el sistema de facturación, en caso de no coincidir se le comunica a la cajera para q realice las correcciones necesarias.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

El principal problema que afecta directamente al empleador y cajeras son los faltantes y los fastidiosos descuadres de caja.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Si lo pienso porque un manual de procedimientos de caja en el que se vea beneficiado no solo el negocio sino también el colaborador, se convierte en el agrado de todos.

Entrevista 3 a Cajera 1 Sra. Cenny Villagrán

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo 8 años en el negocio, son favorables puesto que he aprendido tanto en esta área que me sirve de experiencia.

Y como una sugerencia para el crecimiento del negocio necesita implementar el pago con tarjeta de crédito para facilidad del cliente.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

El registro de ventas de productos me parece ordenado, pero realmente considero que, en la recaudación de valores, o cuadros de caja existe deficiencia.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Se realizan transferencias de efectivo que significa la entrega del efectivo a la caja fuerte en cada cierto rango de tiempo para no contar con mucho efectivo en caja y así evitar riesgos.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted labora?

Los arqueos o cuadros de caja lo realizamos una vez al día al cerrar el establecimiento o al terminar la jornada.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Excelente propuesta, para los empleados que inician en esta área que sirva de guía y de auto preparación.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Sería muy bueno. Así se logra menos margen de error y facilita el desempeño de actividades.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Así es, se facilitaría la atención a los clientes que desean comprar y nosotros los colaboradores rendir mejor en las labores.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

Una vez realizadas las transferencias de efectivo y el cuadro diario al finalizar la jornada, el empleador se encarga de visualizar los montos recaudados y determinar errores o faltantes.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

La falta de conocimientos al realizar diferentes recaudos, y esto genera malestar en el cliente por el tiempo invertido.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Claro que sí, sería una forma correcta de empezar a trabajar en esta área y corregir falencias existentes.

Entrevista 4 a Cajera 2 Sra. Dariana Zambrano

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo 3 años en el manejo de caja, y mis expectativas son seguir capacitándome para no cometer errores que perjudiquen a la empresa y así postular para un cargo superior.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

En mi opinión considero que no es el adecuado porque el mecanismo que se emplea conlleva a muchos errores y las cajeras no nos sentimos involucrados en el control del efectivo.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Se lleva un registro del dinero recaudado en un formulario, además también se lo detalla en un cuaderno de cuadros diarios.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted labora?

Diariamente realizamos, ya que con esto ayuda al control del dinero para que así no exista problemas que salgan perjudicados tanto el cajero como el cliente.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Es una herramienta importante pues nos sirve de guía al momento que exista un cambio de sistema o cuando ingrese una cajera nueva así evitamos perder el tiempo y el cometimiento de errores con la excusa de no tener conocimiento al respecto.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Claro que sí, porque con ello podríamos tener un mejor detalle de lo que recaudamos todo el día y evitar futuros errores ya sea por omisión de datos o errores en el registro.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Sí, porque podríamos tener conocimiento de cuáles son los totales reales de las ventas, depósitos y facilitaría el desarrollo del cuadro de caja.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

Se cuenta todo el efectivo dejando la base correspondiente en la caja, se procede a realizar la transferencia y depositar el efectivo en la caja fuerte y si existe un error es notificado a la cajera.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

El principal problema es la pésima facturación y cobro de la mercadería, debido a errores del sistema o la falta de conocimientos de como buscar determinado producto para facturar. Esto provoca un descuadre de inventario.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Pienso que sí, sería un medio de protección y guía de conocimientos que beneficia el control del efectivo y el crecimiento de aptitudes del personal de caja. Se despejaría cualquier duda y existiría la tranquilidad de haber

hecho bien el trabajo y evitarnos llamados de atención y descuentos del sueldo.

Entrevista 5 a Cajera 3 Sra. Marcia Coraizaca

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo 3 años en caja, y mis expectativas de crecimiento son que se habiliten nuevas formas de pago a los clientes, mayor amplitud del local comercial, más variedad de marcas de productos, disposición de un parqueadero.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

No es el adecuado totalmente, porque existe mucho desbalance en las ventas, debido que al cuadrar diariamente la caja no se sabe si estará correcto o no. Nos enteramos de eso en días posteriores.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Cada cierto tiempo cuando existe una considerable cantidad de dinero se procede a llenar la hoja de transferencia y se envía el efectivo a la caja fuerte y al terminar la jornada se realiza arqueos de caja.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueos de caja en el negocio que usted labora?

El arqueos de caja se lo realiza a diario porque se registra los ingresos y egresos de caja.

El control interno lo realiza el propietario cada cierto tiempo que lo crea necesario.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Me parece que sería muy bueno en esta área que es importante por el manejo del efectivo, además aportaría para un mejor desenvolvimiento en realizar los cuadros de caja pues se ahorraría tiempo y obtendremos así mejores resultados.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Si sería favorable para las dos partes trabajador y empleador.

Facilitaría encontrar el error y solucionarlo satisfactoriamente, ahorra tiempo.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Sí, facilitaría la tarea del cuadro de caja y en menos tiempo. Conocer en ese momento algún faltante o sobrante y la certeza de haber realizado correctamente el trabajo.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

Este control financiero es responsabilidad adquirida del propietario, quien delega al Ing. de contabilidad que lo realice a través de los procesos correspondientes.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

La falta de comunicación del propietario con los trabajadores, la falta de disposición y ayuda por parte del propietario para explicar los temas de importancia del área específicamente.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Si creo que a todos nos gustaría esta implementación para en este caso ganar tiempo e invertir satisfactoriamente las horas de trabajo.

Dar una mejor atención al cliente y evitar faltantes de dinero en cualquier caja existente.

Entrevista 6 a Cajera 4 Srta. Daniela Bermeo

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo trabajando 2 años cumplo la función de cajera, mis expectativas son favorables porque me sirve como medio de aprendizaje y así aplicar mis conocimientos para un mejor desempeño laboral.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

Lo considero regular, porque muchas veces no tenemos conocimiento de los resultados diarios y esto conlleva a una preocupación que desmotiva. Los errores que existen dificultan en el desempeño. Debería existir mayor control de los ingresos y egresos de caja que favorezca al empleador y trabajadores.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Se realiza el cuadro diario registrando las transacciones diarias de caja, el control de cheques mediante depósitos diarios.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted labora?

Personalmente me revisa a diario a diario el cuadro para confirmar los valores registrados, acto seguido me determina e resultado.

Cabe indicar que esto lo realiza solo cuando el propietario se encuentra en el negocio.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

Me parece excelente porque existiría un mejor control de las tareas diarias que se realizan y mejorar el desarrollo de actividades para evitar problemas en el trabajo y llamados de atención.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Si me gustaría, porque siempre es bueno innovar y aplicar cambios que busquen mejoras en el control de caja.

Y si se trata de dar cambios favorables en nuestro ambiente de trabajo y nuestras capacidades.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Sí, facilitaría las tareas en caja y sobre todo aplicar protección a los datos para evitar problemas a futuro, ahorraría mucho tiempo.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

El control financiero lo realiza el propietario, quien delega al Ing. de contabilidad que lo realice para calcular el total de ingresos y egresos de efectivo en caja y si se producen pérdidas o ganancias.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

La falta de conocimientos de cómo realizar determinadas tareas, no saber cómo actuar ante alguna situación que se presenta y como darle solución ya sea por motivo de errores de sistema o error propio.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Sí, me gustaría porque nos ayuda a desenvolvemos sin ningún problema y mejorar en el rol que desempeñamos en el lugar que laboramos del comercial Negocios Unidos.

Entrevista 8 a Cajera 6 Srta. Verónica Coraizaca

1.- ¿Cuántos años lleva en el negocio y cuáles son sus expectativas de crecimiento?

Llevo laborando 5 años desempeñando la función de cajera, mis expectativas de crecimiento son altas, puesto que ya se ha desarrollado constantemente, debido al buen manejo del propietario y al esfuerzo de los colaboradores.

Aun así, falta mejoras para llegar al éxito y productividad financiero del negocio y nosotros poder disfrutar de los beneficios.

2.- ¿Considera usted que el registro y control que se lleva en el área de caja es el adecuado y por qué?

No es el adecuado, en realidad no existe orden, registro peormente control en caja, porque no se le da el nivel de importancia que debería tener porque, aunque exista confianza en el trabajador debe existir un control pues beneficia al trabajador y empleador. Y así liberarse de responsabilidad por algún error.

3.- ¿Qué mecanismos, normas o procedimientos se han establecido por parte de la empresa para el control del dinero recaudado en las cajas durante el día?

Recientemente hace 1 año se determinó por parte del gerente, realizar transferencias regulares de efectivo para evitar robos, y realizar observaciones diarias que se registran en el cuaderno de cuadros diarios. Hace 1 semana se aplicó un control y registro estricto de los cheques recibidos y realizar los depósitos al banco diariamente para evitar protestos.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza control interno de arqueo de caja en el negocio que usted labora?

Nosotros realizamos a diario el registro del cuadro, pero un control interno de arqueos de caja se lo realiza sorpresivamente, generalmente es después de 1 mes, pero esto se lo realiza a medias y no se llega a una solución favorable ante un problema.

5.- ¿Que opina sobre la elaboración de un manual de procedimientos de caja?

En mi criterio es favorable, para el empleador y los trabajadores, porque muchas veces hay cosas que no se entienden como realizarlas y si se consulta al jefe, este no tiene paciencia para explicar a todo el personal por lo tanto se convierte en un ambiente tenso.

6.- ¿Le gustaría tener un sistema automatizado para el control interno de caja?

Sí, porque nos facilitaría el trabajo y más que todo existiría un control diario cosa que nos mantiene tranquilos evitando los descuentos por faltantes de caja, ahorro de tiempo y tener la certeza que está correcto el cuadro y las transferencias de efectivo.

7.- ¿Cree usted que un sistema automatizado aplicado en el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Por supuesto, esto ahorraría tiempo y el personal laboraría sin la duda de que, si hubo o no errores en el día anterior, y se visualizaría fácilmente el error para poder corregirlo diariamente.

Logrando eficiencia y confianza.

8.- ¿De qué manera realiza el control financiero en el área de caja?

Nosotros las cajeras no realizamos control financiero, esto lo realiza el propietario cada cierto tiempo. Por motivo de falta de tiempo.

9.- ¿Cuál es el principal problema que se presenta por la inexistencia de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos?

El principal problema es no saber cómo realizar las actividades, no tener la certeza de que si está bien o no.

La desorganización que existe en esta área, la poca comunicación entre el empleador y los trabajadores.

10.- ¿Cree usted que a los colaboradores del área de caja le gustaría la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de manejo de dinero?

Si lo creo, porque todos estamos interesados en hacer bien nuestro trabajo, tratar de reducir errores y faltantes que afectan.

Y sobre todo la tranquilidad de que hacemos bien nuestras funciones y que manejamos el efectivo acorde a las reglas dispuestas para lograr una equidad sin sobrecarga de funciones y productividad.

Resultado del cuestionario de Encuesta realizado a los clientes del Comercial Negocios Unidos

1.- ¿Usted recibe una buena atención de las cajeras del comercial Negocios Unidos?

Cuadro No 4 Atención de las Cajeras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	23	74,19 %
NO	8	25,81 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffanía

Gráfico No 2. Atención de Cajeras



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffanía

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 2 el 74,19% de nuestros encuestados mencionan que si reciben una buena atención de parte de las cajeras y un 25,81% nos dice que no, lo cual demuestra que la atención por parte de las cajeras es aceptable.

2.- ¿Usted ha tenido algún inconveniente al momento de cancelar en caja?

Cuadro No 5 Inconveniente con Cajera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	12	38,71 %
NO	19	61,29 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Gráfico No 3. Inconveniente con Cajera



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 3 el 38,71% de nuestros encuestados mencionan que si han tenido algún inconveniente al momento de cancelar en caja y el 61,29 % menciona lo contrario, por lo que se considera que si existe aceptación favorable de los clientes.

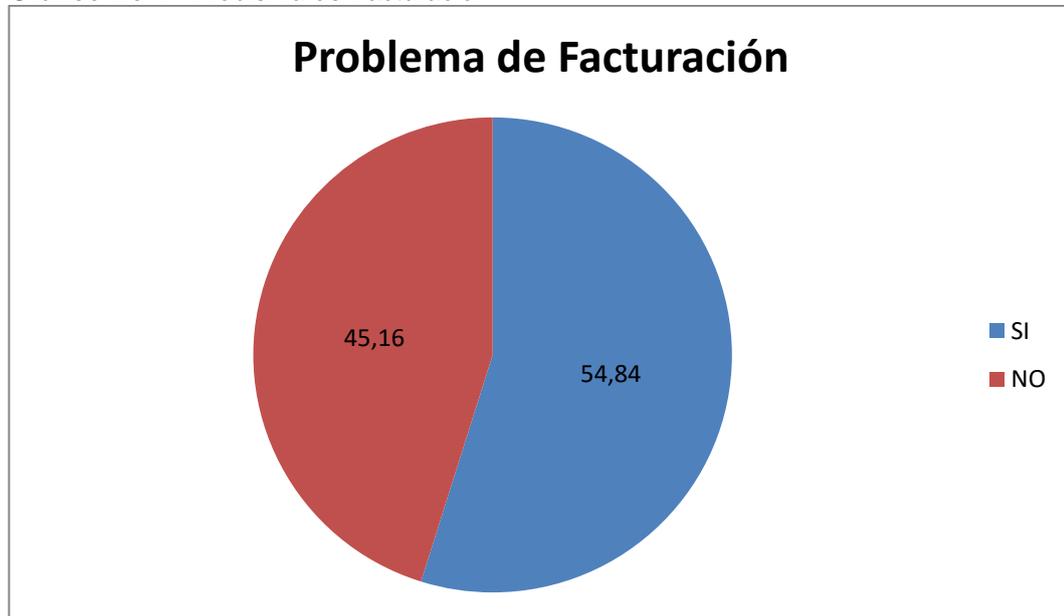
3.- ¿Usted cree que ha perdido tiempo en la espera de que se solucione un problema de facturación?

Cuadro No 6 Problema de Facturación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	17	54,84 %
NO	14	45,16 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Grafico No 4 Problema de Facturación



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 4 el 54,84 % de nuestros encuestados mencionan que si han perdido tiempo en la espera de que se solucione un problema de facturación y el 45,16 % menciona lo contrario, por lo que se considera que si existe problema en esta actividad y que los clientes requieren una mejor atención al respecto.

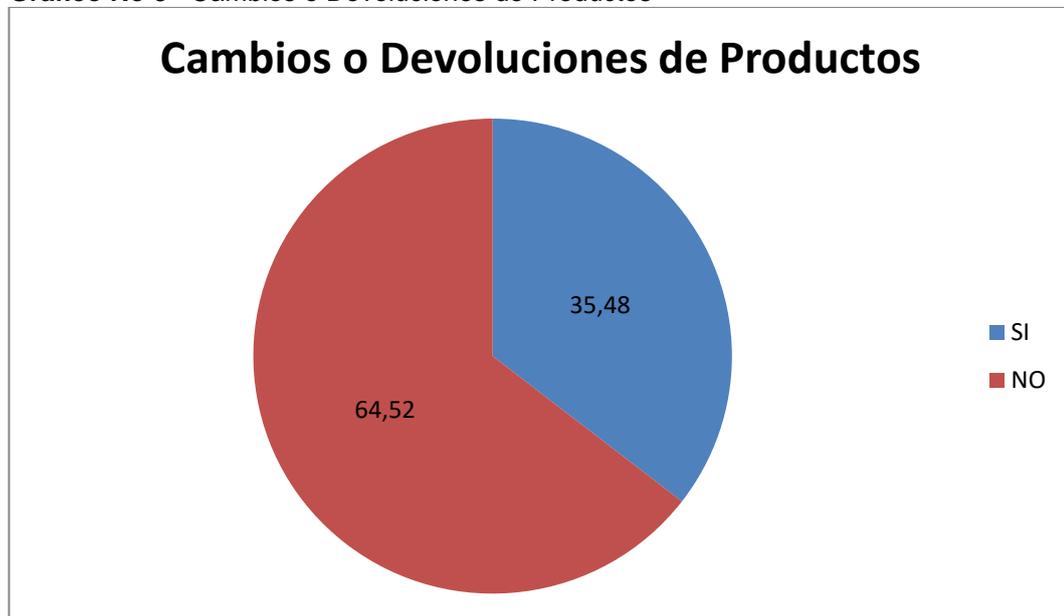
4.- ¿Usted ha realizado con facilidad cambios o devoluciones de productos en caja por un error de compra?

Cuadro No 7 Cambios o Devoluciones de Productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	11	35,48 %
NO	20	64,52 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Gráfico No 5 Cambios o Devoluciones de Productos



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 5 el 35,48 % de nuestros encuestados mencionan que si han realizado con facilidad cambios o devoluciones de productos en caja por un error de compra y el 64,52 % mencionan que no, por lo que se considera que no existe agilidad en este punto con los clientes que alguna causa se equivocan en escoger el producto y requieren de su cambio.

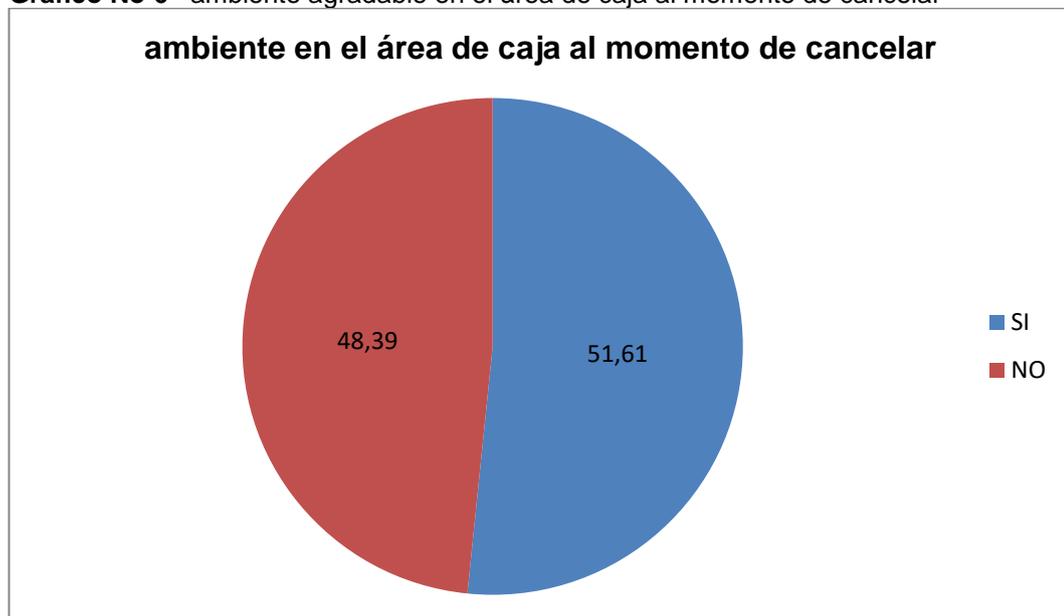
5.- ¿Usted observa un ambiente agradable en el área de caja al momento de cancelar?

Cuadro No 8 ambiente agradable en el área de caja al momento de cancelar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	16	51,61 %
NO	15	48,39 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Grafico No 6 ambiente agradable en el área de caja al momento de cancelar



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 6 el 51,61 % de nuestros encuestados mencionan que si se observa un ambiente agradable en el área de caja al momento de cancelar, y el 48,39 % mencionan que no, por lo que se considera que si se existe un ambiente acogedor en esta área y hay que considerar que la clientela se sienta a gusto.

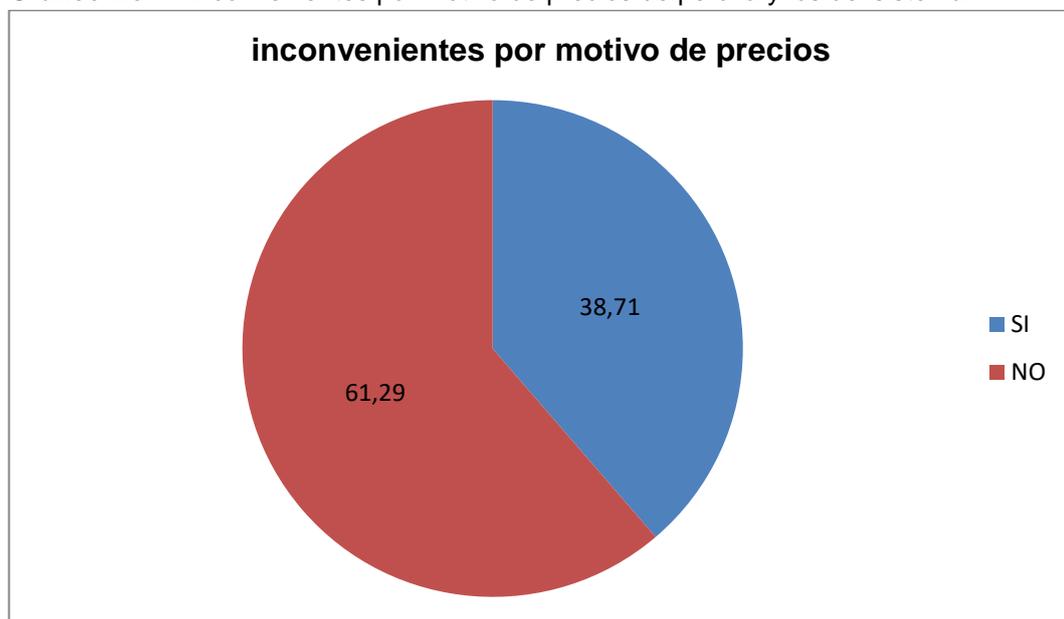
6.- ¿Usted ha tenido inconvenientes al momento de cancelar por motivo que los precios de percha y del sistema son diferentes?

Cuadro No 9 inconvenientes por motivo de precios de percha y los del sistema

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	12	38,71 %
NO	19	61,29 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Grafico No 7 inconvenientes por motivo de precios de percha y los del sistema



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cuji Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 7 el 38,71 % de nuestros encuestados mencionan que si han tenido inconvenientes al momento de cancelar por motivo que los precios de percha y del sistema son diferentes mientras que el 61,29 % mencionan que no, por lo que se considera que si se existe relación de precios de perchas con lo reflejado en las cajas.

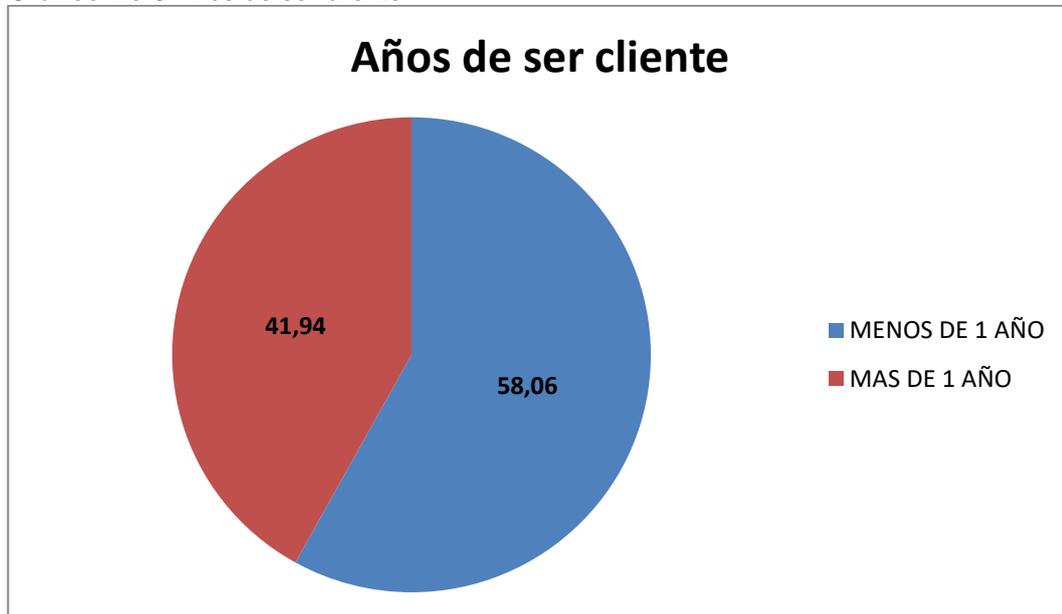
7.- ¿Cuántos años usted es cliente del comercial Negocios Unidos y por qué?

Cuadro No 10 Años de ser cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MENOS DE 1 AÑO	18	58,06 %
MAS DE 1 AÑO	13	41,94 %
TOTAL	31	100,00 %

Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cují Verónica Steffania

Grafico No 8 Años de ser cliente



Fuente: Clientes de Comercial Negocios Unidos
Elaborado por: Coraizaca Cují Verónica Steffania

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico No 8 el 58,06 % de nuestros encuestados mencionan que son clientes menos de un año porque son nuevos por el sector y además les gusta el local por la variedad de productos que encuentran y el 41,94 % mencionan que son clientes desde hace muchos años, por lo que se considera que en relación al porcentaje total de clientes encuestados si existe una aceptación favorable de clientes fijos.

Análisis

Analizando los resultados de las preguntas realizadas a varios clientes del comercial Negocios Unidos, se puede sacar como conclusión de que la atención de parte de las cajeras es agradable y acogedora, de que no existen muchos inconvenientes en el momento de realizar la cancelación de las compras, pero se observa que si existe problemas con el tiempo en dar solución por problemas en caja relacionados a los cambio o devoluciones, y que los precios si guardan relación entre lo que está marcado en las perchas y lo que refleja el sistema en caja, además se considera de que existe un gran porcentaje de clientes que acuden continuamente a realizar las compras a los que se los podría considerar clientes leales o potenciales.

Considerando estos resultados de la encuesta se considera necesaria la creación de la propuesta de un manual de procedimientos de caja planteada en este proyecto de tesis, debido a que el cliente tiene que sentirse satisfecho en todo momento o sea en un 100 % a gusto al realizar las compras en el Comercial Negocios Unidos.

Plan de Mejoras.

La propuesta de solución de la presente investigación se fundamenta en la adopción de un manual de procedimientos para el área de caja del comercial. Material que se presenta a continuación.

Elaboración del Manual



INTRODUCCION

La transparencia en el manejo de los recursos financieros es muy importante, pues nos facilita la toma de decisiones y prevé situaciones siendo su información muy valiosa, por lo que resulta ser una verdadera y eficaz ayuda a la administración la elaboración de un manual.

Por esta razón se emiten políticas y procedimientos respecto a las operaciones que se realizan en Caja General, así como las medidas de control que deben aplicarse para el mejor cumplimiento de las actividades encomendadas; de tal forma que nos permita conocer y evaluar los registros de las operaciones practicadas.

OBJETIVO

Establecer los procedimientos adecuados para ordenar, analizar y registrar los egresos de la captación de ingresos realizados a través de Caja General, implementando medidas de control interno que permitan mostrar de manera clara y precisa la transparencia en el manejo de los recursos ante las instancias superiores, así como a otros órganos de control, con eficacia y oportunidad.

ALCANCE

El manual es de observancia general, siendo sus titulares los responsables de su debido cumplimiento conforme a lo dispuesto por la norma legal que regula la materia; y en los términos de las normas contenidas en el presente documento.

La no aplicación del mismo podrá generar las sanciones correspondientes a las y los funcionarios responsables, según lo establecido en los distintos instrumentos legales que regulan la materia.



Manual de Políticas y Procedimientos de Caja General

Enero / 2019

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

NORMAS GENERALES

- 1.- El funcionario responsable de la oficina de administración y finanzas podrá autorizar el funcionamiento de un Fondo para caja.
- 2.- El responsable de los fondos de la Caja General es el Gerente Propietario, no obstante, el Gerente podrá asignar como responsable del mismo a un integrante de la empresa, cuando en consideración de la fluidez de operatividad, así lo considere conveniente.
- 3.- Para todos los ingresos que perciba el negocio por concepto de venta, a través de caja deberá sujetarse a los siguientes procedimientos:
 - ⊕ Para el cobro caja general deberá emitir la Factura Original, siendo este el único documento que tendrá validez como comprobante de pago.
 - ⊕ Diariamente deberán elaborarse reportes de ingresos anexándole la documentación comprobatoria y enviarlo al departamento de contabilidad para su registro correspondiente.
 - ⊕ En caso de que en la factura existiera algún error en esta se deberá anotar la leyenda CANCELADO y anexarse al reporte de ingresos.
- 4.- Los ingresos diversos que capte la Caja General deberán ser depositados a las cuentas bancarias correspondientes.
- 5.- Con la finalidad de prevenir fraudes, robos, malversaciones; localizar errores administrativos, contables y financieros; proteger y salvaguardar los bienes y valores del comercial, se deberán observar las siguientes medidas de control:

- ⊕ Caja General no podrá retener los cheques para su pago por más de treinta (30) días naturales, en caso de exceder este tiempo se procederá a la cancelación o invalidez del cheque.
- ⊕ Todos los cheques debidamente autorizados y que se encuentren en poder de la Caja General, sin excepción alguna deberán resguardarse en la caja fuerte.
- ⊕ El responsable de Caja General deberá llevar adecuadas medidas de control, para evitar que la empresa sufra pérdidas en casos de robo, fraudes, desfalcos, y abusos de confianza.
- ⊕ Por ningún motivo deberán elaborarse cheques al portador.
- ⊕ Para los reembolsos, todos los comprobantes deberán llevar el sello de pagado y fechador
- ⊕ El encargado de cajas deberá efectuar los arqueos de Caja General de manera sorpresiva y aleatoria.
- ⊕ Las diferencias a favor o en contra que resulten de los arqueos de caja, deberán contabilizarse de \$1.00 en adelante.
- ⊕ Los depósitos bancarios de los ingresos captados por Caja General, deberán efectuarse a través del servicio de traslado de valores donde se tenga convenio con las instituciones bancarias; en los bancos donde no cuente con este servicio, los depósitos serán realizados directamente por el personal de Caja General.
- ⊕ Los arqueos de caja se lo realizarán diariamente por cada cajera y acto seguido se verificará mediante la impresión de la tirilla de valores netos de ventas totales que serán asignados por parte del gerente.
- ⊕ Los resultados de la revisión de los arqueos de caja se visualizarán diariamente y se tomarán las medidas correctivas de inmediato.
- ⊕ El fondo de caja establecido para la operación diaria permanentemente es del valor de \$100.00 por caja.

6.- El monto asignado para el fondo de Caja General debe ser usado con responsabilidad y podrá incrementarse solamente cuando se compruebe que es insuficiente, mediante la aprobación del Gerente o del encargado del área.

7.- La devolución por descuentos indebidos por persona, podrá ser hasta un monto del 50% del fondo asignado, las devoluciones arriba de este, se realizarán a través de cheque nominativo bajo un lapso de 5 días laborales.

8.- Para efectuar el pago a cada uno de los colaboradores que componen la empresa, se deberá implementar un calendario de pagos con las áreas correspondientes. Con horario y día determinado, con la finalidad de atender eficiente y oportunamente a los asegurados, empleados, proveedores, prestadores de servicios, entre otros. Recomendándose que todos los pagos se realicen en cheque a nombre del empleado o servidor

9.- Por ningún motivo los fondos de la Caja General se podrá disponer, conservar o retener los ingresos obtenidos de los servicios o prestaciones que se otorgan; caso contrario se sujetaran a las responsabilidades y sanciones.

10.- Para el caso del pago con tarjeta, este proceso se realizará en caja a través de las maquinas correspondientes. Y los talonarios se recibirán en la oficina de Ingresos.



PROCEDIMIENTOS

- | | |
|----------------------------|--|
| Procedimiento N°1.- | Para cobros a través de Caja General |
| Procedimiento N°2.- | Para el pago de cheques a Proveedores |
| Procedimiento N°3.- | Para el pago de la nómina de sueldos |
| Procedimiento N°4.- | Para la reposición del fondo revolvente |

	Manual de Políticas y Procedimientos de Caja General	Enero 2019
---	---	-------------------

Procedimiento N°1.-	Para cobros a través de Caja General
----------------------------	---

Responsable	Descripción
Caja General	1.- Canaliza la orden para efectuar el cobro
	2.- recibe, verifica y sella factura
	3.-Cobra monto señalado y extiende recibo oficial: 1.- original: cliente 2.- primera copia: departamento de contabilidad 3.-segunda copia: control financiero
Oficina de Ingresos	4.- Recibe y revisa la documentación
	¿Todo bien? a) No, se solicita correcciones necesarias b) Sí, se firma la aprobación
	Finaliza el procedimiento

	Manual de Políticas y Procedimientos de Caja General	Enero 2019
---	---	-------------------

Procedimiento N°2.-	Para el pago de cheques a Proveedores
----------------------------	--

Responsable	Descripción
Oficina de Egresos	1.-Revisa los pagos con cheques y elabora los cheques correspondientes
	2.- Si existen pagos a través de transferencia, firma la solicitud de transferencia.
Departamento de Control Financiero	3.- recibe y revisa los cheques y la documentación soporte
	4.- firma los cheques y recaba la firma. Posteriormente envía la documentación para su pago.
Caja General	5.- Recibe la documentación y revisa que los cheques coincidan con la relación enviada
	6.- Captura los cheques y les otorga un status según corresponda.
	7.- Verifica tipo de pago a realizar
	8.- ¿Es foráneo? a) Si, efectúa el deposito a cuenta del beneficiario b) No, continua con el siguiente paso
	9.-Procede al pago de cheques por diversos conceptos
	10.- Da de baja a los cheques

	pagados en el sistema.
	11.- Elabora oficio y la relación de cheques pagados, anexa copia de la relación y archiva.
Oficina de Egresos	12.- Recibe y revisa la relación de cheques pagados con documentos anexados.
	13.- ¿Todo bien? a) No, regresa a Caja General para su corrección b) Si, firma la relación de cheques pagados, envía al departamento de contabilidad. Finaliza el procedimiento.

	Manual de Políticas y Procedimientos de Caja General	Enero 2019
---	---	-------------------

Procedimiento N°3.-	Para el pago de la nómina de sueldos
----------------------------	---

Responsable	Descripción
Departamento de Control Financiero	1.- Recibe el oficio y revisa la indicación que realiza el Gerente
	2.- Instruye a la oficina de Egresos para que proceda a la elaboración de cheques para pago de nómina.
Oficina de Egresos	3.- Recibe la instrucción y el oficio de notificación de elaboración de cheques y verifica en el sistema que los archivos sean del mes que corresponda
	4.- ¿Todo bien? a) No, Notifica para que se realice la corrección y continuar con el proceso b) Si, continua el proceso de pagos
	5.- Recibe las nóminas de los colaboradores a los que hay que pagar firmadas y separadas según el cargo de cada colaborador.
	6.- Pago de Sueldos vía sistema electrónico
	6.1.- Solicita a la oficina de ingresos que realice la transferencia de recursos por el importe de la nómina, a la cuenta pagadora.

	6.2.- Introduce información de nómina vía sistema electrónico a cuentas individuales para liberar los recursos el día de pago de sueldos.
	7.- Pago de Sueldos a través de Cheques Locales
	7.1.- Actualiza el sistema con el archivo de nóminas del Departamento de Administración de Personal, y verifica que este en línea el sueldo correspondiente.
	7.2.- Corre el proceso e imprime los cheques del personal correspondiente
	7.3.- Envía a Caja General los cheques respectivos para su pago y continúa con el proceso.
Caja General	8.- Recibe y revisa las nóminas y los cheques, y procede a efectuar el pago conforme al calendario establecido.
	9.- Una vez cobrados todos los cheques las nóminas con su respectivo recibido de cada empleado que recibió su sueldo regresa a la oficina de egresos
	10.- una vez culminado todo el procedimiento y revisado que todos los documentos tengas las respectivas firmas la documentación es archivada en el departamento de Contabilidad para su registro y resguardo.
	11.- Finaliza el procedimiento

	Manual de Políticas y Procedimientos de Caja General	Enero / 2019
---	---	---------------------

Procedimiento N°4.- Para la reposición del fondo revolvente
--

Responsable	Descripción
Caja General	1.- Realiza el pago por devolución de descuentos indebidos a través del fondo revolvente.
	2.- Posteriormente requiere la reposición del fondo revolvente, concentra y relaciona los recibos foliados por devolución de descuentos indebidos.
	3.- Elabora y firma cedula de Afectación Presupuestaria, recaba firma del Jefe de Departamento de Control Financiero. Original: tramite de pago Primera copia: Departamento de Control Financiero Segunda copia: Caja General
	4.- Canaliza para su tramite
Oficina de Egresos	5.- Recibe y revisa la cedula de afectación y los recibos de devolución por descuentos indebidos
	6.- ¿Requieren ajuste la cedula? a) Si, se realizan los ajustes que considere necesarios, continua con el siguiente paso b) No, solicita al Departamento de Control Presupuestal la validación de la cedula de afectación

	presupuestaria.
	7.- Elabora cheque y turna los documentos al Departamento de Control Financiero para su revisión y firma.
Departamento de Control Financiero	8.- Recibe y revisa: <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Cedula de afectación presupuestaria ⊕ Recibos de devolución por descuentos indebidos ⊕ Cheque
	9.- Recaba la firma de Finanzas en la Cedula de Afectación Presupuestaria y en el cheque.
	10.- Turna a la oficina de Egresos
Oficina de Egresos	11.- Recibe cheque autorizado y turna a la Caja General para reposición de fondo revolvente.
	12.- Finaliza el procedimiento.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE UTILIZACIÓN

- ⊕ Factura
- ⊕ Recibo Oficial
- ⊕ Reporte de Ingresos Diarios
- ⊕ Ficha de Cobro
- ⊕ Orden de Cobro de Prestamos

PLAN DE MEJORAS



Oportunidad de mejora: Elaboración de Manual de Procedimientos de Caja

Meta: Oportunidad de mejorar la liquidez del comercial NEGOCIOS UNIDOS

Responsable: Gerente General.

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?	¿Cuánto COSTARÍA?
Oportunidad de mejorar la liquidez del comercial NEGOCIOS UNIDOS	Gerente General.	Capacitando generalmente al personal y aplicando correctamente el manual de mejoras.	Porque hay que dar una mejor calidad de servicio al cliente y esto se logra mejorando los procesos internos.	En el comercial NEGOCIOS UNIDOS	De manera inmediata.	\$500.00

Elaborar el manual de procedimientos de caja	Cajera Verónica Coraizaca Cuji	Con la correcta aplicación de acuerdo a lo aprobado por el gerente del negocio	Porque en base a lo analizado se determina que es de suma importancia la elaboración de este manual que será una guía práctica para el empleador y trabajadores.	En el comercial NEGOCIOS UNIDOS	De manera inmediata.	\$700.00
---	--------------------------------	--	--	---------------------------------	----------------------	----------

Autora: Coraizaca Cuji Verónica Steffanía

CONCLUSIÓN

Una vez procesados, analizados y discutidos los datos obtenidos, y en función de los objetivos del presente trabajo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El propietario concentra en sí mismo todas las operaciones de control, lo que origina que estas se basen en la confianza a su personal y se realicen de forma esporádica.
- En la empresa no existen controles en el área de caja lo que dificulta la obtención de una utilidad acorde a sus operaciones sin alcanzar objetivos específicos al cual regirse
- Se detectan falencias en los procesos que por costumbre se realizan de forma manual y esporádicamente originando un mal flujo de información, un incorrecto registro o la carencia del mismo, resultando en la emisión de información financiera no confiable
- Carece de una evaluación periódica de la rentabilidad donde se evalúe el crecimiento de la empresa por las decisiones tomadas por el gerente.
- No existen manuales o alguna descripción de procedimientos operativos para las cajas o algún otro departamento del Comercial Unidos, lo que deviene en falta de información confiable para la toma de decisiones.

RECOMENDACIÓN

- ⊕ Se recomienda que el Manual de Procedimientos de caja, se revise por lo menos dos o tres veces al año ajustándolo a las nuevas necesidades de la empresa que en ese momento sean benéficas para la misma.
- ⊕ Es necesario e indispensable que las autoridades lleven a cabo de manera integral cada uno de los puntos estipulados en el Manual de Procedimientos.
- ⊕ Llevar a cabo una consulta a todos y cada uno de los empleados de la empresa sobre las limitantes y obstáculos que perjudiquen la información interna, con la finalidad de tener la comunicación y por lo tanto que la toma de decisiones sea más acertada.
- ⊕ Es necesario contratar un capacitador que orienten a los colaboradores de la empresa.
- ⊕ Que se continúe profundizando en temas que mejoren la competitividad del Comercial Unidos en el cantón donde se encuentra ubicado.

Bibliografía

- Albert, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Madrid, España: Universitaria Ramón Areces.
- Alfonso, W. &. (2016). *Contabilidad para no contadores* . Bogota: ECOE.
- Almagro, D. (25 de 10 de 2010). *Almagro, Diego* . Obtenido de Almagro, Diego .
- Alvarado, A. (20 de 01 de 2010). *Alvarado, Anibal* . Obtenido de Alvarado, Anibal .
- Alvarez Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Lima: Panorama Editorial.
- Alvarez, C. A. (2011). la observacion. En C. A. Alvarez, *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa* (pág. 95). colombia: Universidad Surcolombiana.
- Alvarez, G. (14 de 02 de 2010). *Alvarez, Gael* . Obtenido de Alvarez, Gael .
- Amat, O. (2008). *Comprender la Contabilidad y las Finanzas*. España: Gestión 2000.
- Ampuero, I. (15 de 08 de 2013). *Ampuero, Isac* . Obtenido de Ampuero, Isac .
- Angulo, E. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. un estudio de caso*. Culiacan: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: EPISTEME .
- Arismendi, M. (04 de 11 de 2011). *Arismendi, Miroslaba* . Obtenido de Arismendi, Miroslaba .
- Armas, W. C. (1985). *Introducción a la Estadística*. Costa Rica: IICA.
- Armendariz, L. (01 de 10 de 2012). *Armendariz, Luan* . Obtenido de Armendariz, Luan .
- Art. 1, Código de Trabajo. (14 de 02 de 2010). *Art. 1, Código de Trabajo*. Obtenido de Art. 1, Código de Trabajo.
- Art. 118 Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2012). *De la regulación de pensiones y matrículas en las instituciones educativas particulares y fiscomisionales*. Quito, Ecuador: Registro oficial.
- Art. 19, Código de Trabajo . (15 de 01 de 2010). *Art. 19, Código de Trabajo* . Obtenido de Art. 19, Código de Trabajo .
- Art. 2, Código de Trabajo . (15 de 02 de 2010). *Art. 2, Código de Trabajo* . Obtenido de Art. 2, Código de Trabajo .

- Art. 26 constitución de la República del Ecuador. (2008). *Derechos del buen vivir*. Montecristi, Ecuador: Registro oficial No. 449.
- Art. 3 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Elementos constitutivos del estado*. Montecristi, Ecuador: Registro oficial No. 449.
- Art. 3, Código de Trabajo . (15 de 03 de 2010). *Art. 3, Código de Trabajo* . Obtenido de Art. 3, Código de Trabajo .
- Art. 52 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria*. Montecristi, Ecuador: Registro oficial No, 449.
- Art. 66 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 91 Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2012). *De la autorización de creación y funcionamiento de las instituciones educativas*. Quito, Ecuador: Registro oficial.
- Art. 92 Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2012). *De la autorización de creación y funcionamiento de las instituciones educativas*. Quito, Ecuador: Registro oficial.
- Art.124 Ley de Compañías. (1999). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial.
- Art.17 Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial 116.
- Art.18 Ley de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley de Compañías de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial 116.
- Art.283 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art.293 Ley de Compañías del Ecuador. (1999). *Ley de Compañías del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Arteaga, J. (03 de 09 de 2013). *Arteaga, Jhonny* . Obtenido de Arteaga, Jhonny .
- Asamblea Nacional Constituyente, d. l. (5 de 6 de 1998).
<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>.
 Recuperado el 18 de 12 de 2018, de
<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>:
<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Avila, J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral.
- Ayala, H. (01 de 01 de 2010). *Ayala, Hernesto* . Obtenido de Ayala, Hernesto .

- Baquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit.
- Barahona, C. C. (2018). Manual de procedimientos aplicado al régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo. *Revista observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Kariza.
- Betty G, G. O. (2011). *Sistema de control interno en el area de caja del instituto universitario Tecnológico de Ejido*. venezuela.
- Brock, P. (1987). *Contabilidad principios y aplicaciones*. España : Revertè S.A.
- Bunge, M. (2000). *La Investigación Científica*. México : Siglo XXI Editores, S.A. de C.V. .
- Bustos, M. R. (2017). Introduccion a la investigacion cualitativa. *Eumed*, 3-4.
- Calderón, J. (2010). *Investigación científica para la tesis de postgrado*. Morrisville, North Carolina, United States: LULU Internacional.
- Camino, V. E. (29 de 10 de 2015). <https://www.soyconta.mx/control-interno-en-el-flujo-de-efectivo/>. Recuperado el 17 de 12 de 2018, de control interno en el flujo de efectivo: <https://www.soyconta.mx/control-interno-en-el-flujo-de-efectivo/>
- Campos, Á., Molina, A., Lorenzo, C., Díaz, E., Blázquez, J., Cordente, M., y otros. (2013). *Fundamentos del marketing*. Madrid, España: ESIC.
- Campos, M. (10 de 02 de 2015). *Campos, Manuel*. Obtenido de Campos, Manuel .
- Campos, P. (05 de 11 de 2012). *Campos, Patricio*. Obtenido de Campos, Patricio .
- Cano, D. (2011). *Contra el Fraude*. Buenos Aires: Granica.
- Cañada, I. (2016). *Analisis de datos en investigaciòn*. España : Replica.
- Carrillo, X. (02 de 10 de 2014). *Carrillo, Xavier*. Obtenido de Carrillo, Xavier .
- Cayetano, J. (15 de 12 de 2013). *Cayetano, Jhon*. Obtenido de Cayetano, Jhon .
- Cevallos, C. (10 de 01 de 2014). *Cevallos, Carla*. Obtenido de Cevallos, Carla .
- Chacon, S. (10 de 02 de 2013). *Chacon, Sebastian*. Obtenido de Chacon, Sebastian .
- Contreras, N., & Díaz, E. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista científica de contabilidad Valor Contable*, II(1), 40.
- Correa, L. (13 de 02 de 2014). *Correa, Lika*. Obtenido de Correa, Lika .
- Costa, F. (2014). *UF1780: Investigación y recogida de información de mercado*. Madrid, España: ELEARNING S.L.

- cruz, P. d. (4 de 11 de 2009). http://www.isstech.gob.mx/portal/pdf/PROC_CajaGral.pdf. Recuperado el 17 de 12 de 2018, de manual de procedimientos de caja general: http://www.isstech.gob.mx/portal/pdf/PROC_CajaGral.pdf
- Davila, G. (02 de 10 de 2015). *Davila, Galindo*. Obtenido de Davila, Galindo.
- Davila, J. C. (03 de 10 de 2013). *Davila, Juan Carlos*. Obtenido de Davila, Juan Carlos.
- Deymor B. Centty Villafuerte. (2010). *Manual Metodologico para el Investigador Cientifico*. peru.
- Díaz, L. F. (2005). *Análisi y Planteamiento*. Costa Rica: Euned.
- Doilett, S. (14 de 03 de 2016). *Doilett, Salome*. Obtenido de Doilett, Salome.
- Ecuador, A. N. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador- Quito : Ediciones Legales.
- Ecuador, C. d. (20 de 10 de 2008). <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>. Recuperado el 18 de 12 de 2018, de <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>: <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>
- Ecuador, L. d. (1999). *Ley de Compañías del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Empresarial, V. (18 de 4 de 2017). <http://www.visionempresarialbgs.com/es/blog-academico/blog-academico/item/17-procedimiento-caja-general>. Obtenido de <http://www.visionempresarialbgs.com/es/blog-academico/blog-academico/item/17-procedimiento-caja-general>: <http://www.visionempresarialbgs.com/es/blog-academico/blog-academico/item/17-procedimiento-caja-general>
- Escudero, M. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Pozuelo, España: Editex.
- Espinoza, C., & Dávila, E. (2017). *Tesis de grado*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Espinoza, S. (10 de 02 de 2014). *Espinoza, Sebastian*. Obtenido de Espinoza, Sebastian.
- Estefanía Alexandra Villamar Monteros, J. J. (2015). *ANÁLISIS DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO Y SU IMPACTO EN LA SITUACION FINANCIERA*. GUAYAQUIL: ULVR.
- Eugenio Tamayo, L. E. (2014). *Contabilidad*. España: Editex.
- Fernandez, M. (2017). *Tesis Doctoral*. Almería, España: Universidad de Almería.
- Fernandez, D. (15 de 01 de 2015). *Fernandez, Daniel*. Obtenido de Fernandez, Daniel.

- Fierro, A. F. (2015). *Contabilidad de Activos con enfoque NIIF para las pymes (Tercera Edición)* . Bogotá: ECOE Ediciones .
- Figueroa, F. (15 de 03 de 2015). *Figueroa, Frida*. Obtenido de Figueroa, Frida.
- Figueroa, L. (01 de 08 de 2013). *Figueroa, Luis*. Obtenido de Figueroa, Luis.
- Flores, B. O. (2000). *Importancia de la Incorporacion Temprana a la investigacion cientifica*. España : Editex .
- Flores, F. (01 de 10 de 2014). *Flores, Fiorella* . Obtenido de Flores, Fiorella .
- Garcia, F. (10 de 02 de 2015). *Garcia, Fedora* . Obtenido de Garcia, Fedora .
- Garcia, J. C. (13 de 02 de 2014). *Garcia, Jean Carlos* . Obtenido de Garcia, Jean Carlos .
- Garrido, B. (2011). *Sistema de Control Interno en el área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico sw Ejido*. Quito.: Uniandes.
- Gomez, M. (01 de 01 de 2014). *Gomez, Mario* . Obtenido de Gomez, Mario .
- Guerrero, J., & Galindo, J. (2014). *Contabilidad para Administradores*. San Juan Tlihuaca, México: Patria.
- Gutiérrez, E., & Vladimirovna, O. (2016). *Estadística inferencial 1 para ingeniería y ciencias*. San Juan Tlihuaca, México: Patria.
- Gutierrez, J. (15 de 03 de 2011). *Gutierrez, Julieth* . Obtenido de Gutierrez, Julieth .
- Heinemann, K. (2015). *Introduccion a la metodologia de la investigacion* . Alemania: Paidotribo.
- Hernández , G., & Godínez, A. (2014). *Planeación estratégica total*. Guanajuato, México: Ignius Media innovation.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa fe, México: MCGRAW-HILL.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia , B., Ganchozo, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante, España: Ciencias.
- Hernández, J. G. (1953). *Los fines de la Administración*. Recuperado el 24 de 11 de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2112014>
- Hoyos, R. (2013). *Plan de marketing, diseño implementación y control*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Icart, M. (2006). *Elaboraciòn y presentaciòn de un proyecto de investigaciòn y una tesina*. España : Publicacions de la Universidad de Barcelona .

- Jimenez, L. (02 de 11 de 2013). *Jimenez, Luis*. Obtenido de Jimenez, Luis .
- Jiménez, S. (2013). *Investigación y recogida de información de mercados*. Málaga, España: IC Editorial.
- Junta de Comunidades de Castilla. (2017). *Auxiliar técnico educativo*. Madrid, España: CEP S.L.
- Lalama, E. (15 de 09 de 2012). *Lalama, Efrain* . Obtenido de Lalama, Efrain .
- Llorente, C. (2017). *Marketing educativo: captación y fidelización de alumnos*. Madrid, España: Esic.
- Lopez, A. J. (2010). Fundamentos de Contabilidad. En A. J. Lopez, *Fundamentos de Contabilidad* (pág. 156). Mexico: cuarta edición.
- Luis, T. E. (2014). *Control Interno en la Organización*. México: Editex.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. San Juan Tliluaca, México: Patria.
- Luna, T. (15 de 07 de 2012). *Luna, Teo* . Obtenido de Luna, Teo .
- Lybrand & Coopers. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Marín, A. (2011). *Sociología - El estudio de la realidad social*. Pamplona, España: EUNSA.
- Martinez, C., & Galan, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Martínez, J. (2015). *Investigación comercial*. Madrid, España: Paraninfo.
- Martinez, J. C. (13 de 05 de 2016). *Diseño Investigación I*. Recuperado el 10 de 05 de 2016, de Diseño Investigación I: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Moyano, Á. (2012). *El marketing estratégico y su incidencia en la promoción de las ventas de la industria Swett Kiss, agencia centro de la ciudad de Ambato, durante el año 2011*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Muñoz, G. (15 de 01 de 2010). *Muñoz, Gabino* . Obtenido de Muñoz, Gabino .
- Nacional, C. (1999). *Ley de Compañías* . Quito: Registro Oficial 312.
- Nacional, C. (2000). *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial Suplemento 116.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación* . Mexico : Limusa Noriega Editores.
- NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA*. (2009). Ecuador.

Obejtivo 5, Plan Nacional del Buen Viir. (15 de 03 de 2017). *Obejtivo 5, Plan Nacional del Buen Viir*. Obtenido de Obejtivo 5, Plan Nacional del Buen Viir.

Olaya, K. (10 de 05 de 2013). *Olaya, Kate* . Obtenido de Olaya, Kate .

Olivares, N. (01 de 02 de 2016). *Olivares, Newton* . Obtenido de Olivares, Newton .

Ortega, M. (2011). *Contabilidad Básica*. Vértice.

Ortega, M. (2011). *Contabilidad Básica*. España: Vértice.

Parres, G. S. (2015). *Gestión de un pequeño comercio*. España: Editex.

Pérez, A. (02 de junio de 2017). *Los 100 mejores colegios del país: ¿Donde está la calidad?* Obtenido de Revista Vistazo: <https://www.vistazo.com/seccion/pais-actualidad-nacional/actualidad-nacional/los-100-mejores-colegios-del-pais-donde-esta-la>

Perez, M. B. (2013). *El proceso de la investigacion*. Uijuniversidad del Norte .

Piedra, F. (2009). *Coontabilidad Financiera Vólumen I*. Madrid: Delta Publicaciones.

Pincay Torres Danny Alberto, Z. O. (2016). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAJA*. Guayaquil: ug.

Plan Nacional de Desarrollo . (15 de 03 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo* . Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo .

Quinto, A. (10 de 08 de 2011). *Quinto, Andres* . Obtenido de Quinto, Andres .

Quinto, P. (15 de 02 de 2013). *Quinto, Patricio* . Obtenido de Quinto, Patricio .

Quiroga, P. (14 de 03 de 2011). *Quiroga, Paulette*. Obtenido de Quiroga, Paulette.

Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). Encuesta y entrevista en investigación científica. *Revista de actualización clínica - online, 10*, 490.

Ramírez, et all. (2006). *Contabilidad Gerencial*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Ramirez, V. (2017). *Influencia de las estrategias de marketing en la decision de compra de bebidas saludables en los estudiantes de UCV - Huaraz - 2017*. Huaraz: Universidad César Vallejo.

Rangel, B. (14 de 01 de 2013). *Rangel, Billy*. Obtenido de Rangel, Billy.

Raul, H. (2008). *Metodología de la Investigaciòn* . Mexico : McGraw Hill.

- Rekalde, I., Vizcarra, M., & Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Redalyc*, 17(1), 207.
- Restrepo, M. (10 de 02 de 2015). *Restrepo, Mildred*. Obtenido de Restrepo, Mildred.
- Rico, P. (2015). *Análisis Económico - Financiero de las empresas concesionarias de automóviles en España*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Rivadeneria, W. (03 de 03 de 2011). *Rivadeneria, Wesley* . Obtenido de Rivadeneria, Wesley .
- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigacion*. shalom.
- Rocha, C. M. (2015). *Metodología de la Investigación* . Mexico: Editorial Progreso S.A.
- Rodríguez, M. (2014). *Investigación cualitativa: los métodos del enfoque cualitativo*. Guatemala : Fundación para la investigación científica y desarrollo de tecnología.
- Roman, A. (01 de 01 de 2013). *Roman, Alberto* . Obtenido de Roman, Alberto .
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Sabino, C. (2012). *El proceso de la investigacion* . caracas: Edicion Panamericana .
- Salas, V. (15 de 01 de 2011). *Salas, Victor* . Obtenido de Salas, Victor .
- Salvatierra, C. (10 de 06 de 2011). *Salvatierra, Cristina* . Obtenido de Salvatierra, Cristina .
- Sánchez, D. C. (2017). *Manual de procedimientos para optimizar los procesos contables en la empresa Heyearza s.a*. Guayaquil: U de Guayaquil.
- Sandoval, G. (20 de 11 de 2011). *Sandoval, Gael* . Obtenido de Sandoval, Gael .
- Sandoval, P. (15 de 01 de 2013). *Sandoval, Peter* . Obtenido de Sandoval, Peter .
- Santamaria, C. (01 de 01 de 2016). *Santamaria, Cristopher* . Obtenido de Santamaria, Cristopher .
- Santander, N. (10 de 11 de 2015). *Santander, Natasha* . Obtenido de Santander, Natasha .
- Sellers, R., & Casado, A. (2013). *Introducción al marketing*. San Vicente del Raspeig, España: Club universitario.
- Smith, C. H. (2003). *Contabilidad Quinta Edición*. México: Pearson Educacion.

- Smith, S. (15 de 05 de 2010). *Smith, Stuard* . Obtenido de Smith, Stuard .
- Soliz, S. (02 de 11 de 2014). *Soliz, Samantha* . Obtenido de Soliz, Samantha .
- Soriano, R. R. (2000). *Teoría e Investigación Militante* . Mexico: Editores Plaza y Valdes.
- Sunder, S. (2016). *Teoría de la contabilidad y el control*. USA: South Western Publishing.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica* . Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Tarodo, C., & Sánchez, O. (2012). *Gestión contable*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Torres, L. (15 de 03 de 2010). *Torres, Luigui*. Obtenido de Torres, Luigui.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. San Juan Tlihuaca, México: Patria.
- Trespalcacios, J., Vázquez, R., de la Ballina, F., & Suárez, A. (2016). *Investigación de mercado*. Madrid, España: Paraninfo.
- Trosqui, G. (14 de 02 de 2012). *Trosqui, Gamaliel* . Obtenido de Trosqui, Gamaliel .
- Ugalde, N., & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 180.
- Ulloa, O. (14 de 02 de 2013). *Ulloa, Oscar* . Obtenido de Ulloa, Oscar .
- Valbuena, R. (2018). *La estructura de las teorías científicas: sus sistematización y fundamentos lógicos*. Maracaibo, Venezuela: Centro Nacional del Libro.
- Valle, S. (12 de 01 de 2013). *Valle, Silvana* . Obtenido de Valle, Silvana .
- Vera, J. Q. (2017). *Efectivo y equivalente al efectivo en las operaciones contables de Susan Shopping cía. Ltda. periodo 2014*. Sede Esmeraldas : Pontificia U Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Vera, P. (02 de 11 de 2012). *Vera, Paolo* . Obtenido de Vera, Paolo .
- Villamar&Vera. (2015). *Análisis del efectivo y equivalentes del efectivo y su impacto en la situación financiera de la empresa Especialidades Fármacos Veterinario Llaguno Cía. Ltda*. Guayaquil: U Laica Vicente Rocafuerte.
- Vladimirovna, O. (2005). *Fundamentos de probabilidad y estadística*. Mexico: Instituto Literario.
- Zambrano, P. (2016). *Elaboración de un manual de procedimientos de caja chica en la empresa Portrans S.A*. Guayaquil: U DE G.
- Zamora, A. (10 de 04 de 2014). *Zamora, Abelardo*. Obtenido de Zamora, Abelardo.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Codigo Senescyt 2397

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de caja del Comercial Negocios Unidos.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo establecer los procedimientos de caja para mejorar el control del efectivo en el Comercial Negocios Unidos, ubicado en el Cantón El Triunfo, periodo 2019?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Coraizaca Cuji Verónica Steffania**

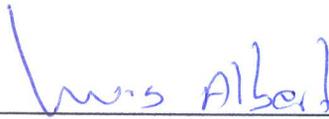
Tutor: **Carlos Luis Rivera F. PhD**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT




Firma