



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de mejoras al control interno de la cuenta caja general del
Banco Produbanco, en la sucursal Mall del Sur del cantón Guayaquil de
la provincia del Guayas**

Autora: JOSELYNE TATIANA LAYANA CUNALATA

Tutora: ING. EVELYN SOLORZANO FONSECA

Guayaquil – Ecuador

2020

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo lo dedico con todo mi amor y cariño a DIOS, porque me dio la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

A mis padres Richard y Miriam, por haberme forjado a ser la persona que soy en la actualidad, a pesar de haber pasado momentos difíciles, siempre han estado cerca de mí apoyándome y brindándome todo su amor.

Joselyne Tatiana Layana Cunalata

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud con el Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología, por haberme aceptado y abrirme las puertas de su seno para estudiar mi carrera.

A todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

A mi tutora, Ing. Evelyn Solorzano Fonseca, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, para guiarme durante el desarrollo del presente proyecto investigativo.

Joselyne Tatiana Layana Cunalata



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

Propuesta de mejoras al control interno de la cuenta caja general del Banco Produbanco, en la sucursal Mall del Sur del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.

Autor: Layana Cunalata Joselyne Tatiana

Tutora: Ing. Evelyn Solorzano Fonseca

RESUMEN

El Banco Produbanco grupo Promerica, es una de las instituciones financieras más importantes del Ecuador dedicada a servicios en la banca. Presenta una deficiencia en el control interno del efectivo, generando muchos descuadres que como consecuencia afectaban a los resultados en el cierre contable. El propósito de la investigación se orienta a proponer acciones para mejorar el procedimiento actual del control interno, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos relacionada con el control interno enfatizado en el efectivo y la caja. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue aplicar los principios del control interno del efectivo. Se propuso como alternativa de solución un manual de funciones y procedimientos para el área de caja general a fin de que este contribuya en el control interno del efectivo.

Control interno

Efectivo

Arqueo de caja



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

Propuesta de mejoras al control interno de la cuenta caja general del Banco Produbanco, en la sucursal Mall del Sur del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.

Autor: Layana Cunalata Joselyne Tatiana

Tutora: Msc. Evelyn Solorzano Fonseca

ABSTRACT

Produbank Group Promerica is one of the most important financial institutions in Ecuador dedicated to banking services. It presents a deficiency in the internal control of cash, generating many imbalances that as a consequence affected the results at the accounting close. The purpose of the research is to propose actions to improve the current internal control procedure, the study was based on the theoretical aspects of internal control emphasized in cash and cash. The types of research used were descriptive, explanatory and correlational. The documentary analysis was the technique used as a product of the application of methodology, the most relevant conclusion that was reached was to apply the principles of internal cash control. Training on updates to internal cash control was proposed as an alternative solution.

Internal control

Cash

Cash register



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
ANEXOS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación del conflicto.....	3
1.3. Delimitación del problema	3
1.4. Formulación del problema	4
1.5. Evaluación del problema	4
1.6. Objetivos de la investigación	5

1.6.1. Objetivo general.....	5
1.6.2. Objetivos específicos	5
1.7. Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1. Antecedentes Históricos	8
2.1.1. Objetivo de la contabilidad.....	10
2.1.2. Contabilidad comercial.....	11
2.1.3. Contabilidad de costos.....	11
2.1.4. Contabilidad de servicios	12
2.1.5. Contabilidad de entidades financieras	12
2.1.6. Contabilidad gubernamental	12
2.1.7. Contabilidad financiera	12
2.2. Elementos del control interno	14
2.2.1. Filosofía de administración	14
2.2.2. Apetito al riesgo	14
2.2.3. Directorio	15
2.2.4. Funciones de un cajero.....	15
2.2.5. Funciones de un supervisor de caja	16
2.2.6. Integrar y valores éticos.....	17
2.2.7. Compromiso con la competencia.....	17
2.2.8. Estructura organizacional	17
2.2.9. Asignación de autoridad y responsabilidad.....	17

2.2.10. Estándares de recursos humanos	17
2.3. Control interno de la Caja General	17
2.3.1. I Fase (Planificación)	18
2.3.2. II Fase (Ejecución)	19
2.3.3. III Fase (Evaluación)	19
2.4. Antecedentes Referenciales	20
2.5. Fundamentación legal	22
3.2.1. Título x de las limitaciones, prohibiciones y sanciones	22
2.5.1. NIC 7: Estado de Flujos de Efectivo	23
2.5.2. SECCIÓN 7 DE NIIF PYMES: Efectivo y Equivalente de Efectivo... ..	23
2.6. Variables de la investigación	24
2.7. Definiciones conceptuales	24
2.7.1. Cuenta contable	24
2.7.2. Registro contable	25
2.8. Las cuentas contables y su clasificación	26
2.9. Clasificación de las cuentas	27
2.9.1. Reales	27
2.9.2. Nominales	27
2.9.3. Activo	28
2.9.4. Caja General	29
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA	32
3.1. Presentación de la empresa	32
3.1.1. Historia	32

3.1.2.	Objetivo social de Produbanco	33
3.1.3.	Misión	33
3.1.4.	Visión	33
3.1.5.	Estructura Organizativa de la empresa	33
3.1.6.	Clientes.....	36
3.1.7.	Proveedores.....	36
3.1.8.	Competidores más importantes	36
3.1.9.	Principales productos o servicios.....	37
3.2.	Diseño de la investigación	37
3.3.	Metodología.....	38
3.4.	Tipos De Investigación	38
3.4.1.	Investigación Descriptiva	38
3.4.2.	Investigación de campo	38
3.4.3.	Población	38
3.5.	Técnicas e Instrumento de investigación.....	39
3.5.1.	Cuestionarios.....	39
3.5.2.	La encuesta	39
3.5.3.	La entrevista	39
CAPÍTULO IV.....		40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		40
4.1.	Análisis de la encuesta aplicada al personal de caja general.....	41
4.2.	Análisis general de la encuesta	51
4.3.	Análisis de la aplicación de la entrevista	52
4.4.	Análisis general de la encuesta	54

PROPUESTA.....	55
4.5. Objetivo general	55
4.6. Presentación del manual de funciones y procedimientos	55
4.7. Contenido del manual de funciones y procedimientos	56
4.8. Autorización, distribución y revisión del manual de funciones y procedimientos.....	57
4.9. Propuesta: Manual de funciones y procedimientos de caja general	58
4.10. Beneficio de la aplicación del manual propuesto.....	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIÓN.....	73
Referencias Bibliográficas.....	74

ANEXOS

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa
Anexo 2 Certificado del Gramatólogo
Anexo 3 Organigrama de la empresa
Anexo 4 Logotipo de la empresa
Anexo 5 Información financiera
Anexo 6 Fotos



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Organigrama Estructural	34
Gráfico N° 2 Organigrama Funcional	35
Gráfico N° 3 Tiempo de labor del personal	41
Gráfico N° 4 Objetivo de la caja general	42
Gráfico N° 5 Capacitación para las funciones de caja general	43
Gráfico N° 6 Capacitación del personal de caja general	44
Gráfico N° 7 Periodo en que recibe capacitación el personal de caja.....	45
Gráfico N° 8 Manual de funciones de caja general	46
Gráfico N° 9 Control interno en caja general.....	47
Gráfico N° 10 Descuadre de caja general.....	48
Gráfico N° 11 Afectación en la información financiera	49
Gráfico N° 11 Manual de funciones	50



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Competidores del banco Produbanco	37
Tabla 2: Población	39
Tabla 3: Tiempo de labor del personal.....	41
Tabla 4: Objetivo de la caja general.....	42
Tabla 5: Capacitación para las funciones de caja general	43
Tabla 6: Capacitación del personal de caja general	44
Tabla 7: Periodo en que recibe capacitación el personal de caja	45
Tabla 8: Manual de funciones de caja general.....	46
Tabla 9: Control interno en caja general	47
Tabla 10: Descuadre de caja general	48
Tabla 11: Afectación en la información financiera.....	49
Tabla 11: Manual de funciones.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

A nivel mundial el control aplicado a la caja general es uno de los principales aspectos direccionado a comprobar y supervisar los movimientos del dinero dentro de una entidad bancaria, ya que, permite que puedan seguir funcionando y realicen sus transacciones con total normalidad. “Sin embargo, en ocasiones suelen ocurrir fallas manuales o técnicas que desestabilizan a las instituciones financieras que han formado con el tiempo, llevándolos a tener un futuro incierto, poco beneficioso para su organización” (Hernández, Ramírez & Mar, 2019, p. 129).

Es necesario que los bancos manejen de forma correcta cada procedimiento que permita el eficaz funcionamiento y utilización de los recursos disponibles en la organización. Siendo importante que se observen las operaciones que resulten beneficiosas o dañinas para el área de caja, lográndolo a través del control interno, pues hace que se identifique las posibilidades de sufrir algún riesgo con el tiempo, tal es el caso de retrasos de las actividades administrativas-financieras. En algunos casos llegan a generarse situaciones adversas, por la falta de utilización de formatos estandarizados para el registro de pagos, retiros, depósitos, entre otros procesos manuales, debido a la falta de prioridades o responsabilidades determinadas.

Las actividades económicas que se realizan dentro de cada empresa implican llevar una inspección de la entrada y salida del efectivo, además, la caja general ayuda a equilibrar el liderazgo organizacional dentro de estas áreas, determinando la cantidad de dinero que tienen en un periodo de tiempo para su utilización, por ello esta información muestra el estado de flujos de efectivo

a los prestamistas, garantizando la rentabilidad de las entidades y enfocándose en los gastos por las operaciones que se efectúen, sustituyendo a las cuentas registradas en el libro mayor.

La contabilidad financiera, se aplica bajo las mismas normas en todo tipo de entidad financiera va cambiando de manera dinámica, sin embargo, también requiere de cierta flexibilidad en todos los procesos donde intervenga, estableciendo los medios de control que permitan comunicar información expresada en unidades monetarias, con el fin de analizarla e interpretarla, para que los diversos interesados puedan tomar decisiones, tal es el caso de la dirección.

Ecuador no es la excepción en manejar una cultura de control y políticas necesarias para garantizar la estabilidad dentro de las instituciones financieras, ya que existen algunas que forman una estructura económica importante para el país. Por esta razón, es necesario que tomen las decisiones correctas con respecto a las inversiones y fondos. “Produbanco forma una pieza fundamental en este ámbito, debido a la solidez e integridad mostradas a sus clientes, en conjunto con un excelente servicio a los clientes” (Garzozi, Perero, Rangel, & Vera, 2017, p. 11).

De lo anteriormente expuesto, y, enfocados en una filosofía de mejoramiento continuo el presente estudio analizará el proceso que se ejecuta en la Caja General de la sucursal Mall del Sur del Banco Produbanco, ubicada en la ciudad de Guayaquil, realizando un diagnóstico de la situación del control interno, a fin de determinar las causas por las que se generan descuadres y cuáles son sus efectos en los estados financieros, con la finalidad de proponer mejoras que permitan minimizar las diferencias en el cuadro por el personal de la caja general.

1.2. Situación del conflicto

El trabajo de investigación tiene la finalidad de proponer mejoras en las deficiencias identificadas en la agencia de Produbanco a fin de determinar procesos adecuados que reduzcan los descuadres existentes en la caja general. Cabe indicar que los colaboradores que son responsables del manejo del efectivo deben realizarlos de forma eficiente y eficaz para lograr una correcta gestión de los movimientos realizados durante el transcurso de cada día, misma que se refleja en los estados financieros.

La agencia del Mall del Sur de la empresa privada Produbanco Grupo Promerica, ubicada en Av. 25 de Julio y José de la Cuadra, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas; en la actualidad presenta problemas que radican en las falencias o inconsistencias de control interno reflejados en la alta frecuencia de descuadres en la Caja General identificados en los cierres diarios que registran diferencias. Por último, es necesario considerar el riesgo existente en el descuadre de la caja general, misma que ha generado situaciones que originan el riesgo y afectación a la hora de realizar el registro contable y consecuentemente en la razonabilidad de los estados financieros de la Agencia del banco Produbanco.

1.3. Delimitación del problema

Campo: Contable Financiero

Área: Control de la Caja General

Aspecto: Minimizar los descuadres del efectivo

Tiempo: 2020

Tema: Propuesta de mejoras al control interno de la cuenta Caja General del Banco Produbanco, en la sucursal Mall del Sur del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el control interno de la cuenta Caja General para minimizar los descuadres del efectivo en la sucursal Mall del Sur de Banco Produbanco de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, año 2019?

1.5. Evaluación del problema

El problema de descuadres a nivel de la Caja General de la agencia ubicada en el Mall del Sur del Produbanco es evaluado atendiendo a los siguientes aspectos:

Claro - El desarrollo de la presente investigación se lo efectúa utilizando una redacción concisa y clara permitiendo un fácil entendimiento del tema indagado, a efectos que se facilite la comprensión de la indagación sobre el control interno en la caja general.

Evidente. - Durante las evaluaciones a efectuar, se evidenciará cómo las faltas de controles internos del objeto de estudio afectan los cuadros de la Caja General.

Concreto. - Este trabajo incluirá únicamente análisis y propuestas de mejoras centradas en las causas y efectos que tienen las falencias en el control interno sobre los descuadres en la Caja General de la atención del Mall del Sur del Produbanco.

Relevante. - Este proyecto investigativo es muy importante para la sucursal de la institución financiera estudiada, ya que los análisis a realizar permitirán conocer cuáles son los controles internos que presentan falencias respecto de la forma de llevar la Caja General y sus consecuencias, para de esta manera, plantear soluciones de mejoras.

Original. - Esta investigación tiene el carácter original por ser la primera vez que se analizan los procedimientos del control interno de la cuenta Caja General.

Factible. - El proyecto en cuestión es factible porque cuenta con el respaldo de la empresa, por ser quien facilitará la información a analizar y porque las mejoras a plantear serán de total ejecutable a fin de contribuir en la mejora del objeto de estudio.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Desarrollar mejoras en el control interno de la cuenta Caja General para minimizar los descuadres del efectivo en la sucursal Mall del Sur de Banco Produbanco.

1.6.2. Objetivos específicos

- Justificar desde el material literario de la contabilidad financiera, el control interno aplicado a la Caja General en la minimización de los descuadres en el área de caja en la institución financiera Produbanco.
- Analizar la situación actual del control interno de la cuenta Caja General de la sucursal Mall del Sur del Banco Produbanco.
- Establecer un manual de funciones y procedimientos para el control interno de la Caja General, que garantice la reducción de situaciones de descuadres de caja en la sucursal Mall del Sur del Banco Produbanco.

1.7. Justificación de la investigación

La propuesta tiene como principal objetivo establecer un manual que permita mejorar los controles de la Caja General en el Banco Produbanco, cuya sucursal está ubicada en el centro comercial Mall del Sur, en la ciudad de Guayaquil, a través de la investigación de los procedimientos que se efectúan. Dado que las instituciones bancarias ven la necesidad de implementar métodos enfocados a optimizar controles en los procesos y procedimientos, siempre que les permita realizar transacciones con total normalidad, estos son

mejorados de forma continua, por tal motivo es importante que lleven un orden de cada procedimiento que se lleve a cabo, garantizando una mejor rentabilidad y liquidez.

Así mismo, la verificación de los procedimientos referente a los registros de entrada y salida de efectivo a través de depósitos, retiros, gastos por cobro de cuentas, operaciones o de parte del personal, entre otros. Por ello, teniendo como consecuencia una mejor organización y equilibrio permite disminuir las posibilidades de sufrir pérdidas irreparables que afecte su rentabilidad, por ello es necesario brindar servicios, afectando a los dueños, socios y trabajadores, a fin de facilitar la toma de las decisiones que sean apropiadas y beneficiosas para las transacciones habituales de la entidad.

Además, por medio de la correcta gestión de la información que refleje el estado real de las entidades y con la intención de no sufrir fallas que generen desconfianza en los clientes o poca credibilidad en los procesos y métodos que efectúan; a causa de una mala administración, llevando a los usuarios a irse con la competencia.

El control interno de la Caja General es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados, que tienen por objetivo obtener información segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como fomentar la eficiencia de operaciones, en adición a las políticas administrativa de cualquier empresa. (Arteta, 2019, p. 1255)

La realización del control interno consiste en evitar y prevenir descuadres del efectivo, promoviendo la eficiencia del personal, también descubrir malversaciones, localizar las fallas. Tiene como principal meta obtener información real, salvaguardar el efectivo en caja, así como fomentar la eficiencia de las operaciones. (Ruiz, 2018, p. 41)

Es fundamental aplicar controles con el objetivo de proteger la Caja General, ya que estos forman los recursos con que cuenta el ente económico en forma

inmediata. Los cuales están representados en efectivo (billetes, monedas de diferentes valores, entre otras), así como los cheques, transferencias electrónicas a favor de la institución bancaria, soportes de tarjetas de crédito y débito.

Las implicaciones prácticas están en las medidas que se tomen para mejorar los procesos del manejo de Caja General, permitiendo la utilización correcta los recursos monetarios, haciendo uso de controles internos más rigurosos que garanticen la transparencia, integridad y exactitud de los registros. Además, minimizan o evitan los posibles descuadres al cierre de la Caja General, mismos que se traducen como pérdida del efectivo con cargo al encargado responsable y en los peores casos, la empresa deberá asumir las consecuencias de dichos errores.

Por otra parte, el beneficio a largo plazo de efectuar un control interno correcto repercutirá en la optimización de los resultados y la veracidad de la información financiera. Se puede señalar que, la relevancia social de lo investigado colabora con soluciones que mitiguen las falencias de control en la Caja General.

Es importante destacar, que la agencia en el Mall del Sur del Produbanco ve como un objetivo principal cuidar a través de los controles el buen manejo del efectivo de sus usuarios, es decir, la Caja General, tomando las debidas precauciones para reconocer los problemas por descuadres, priorizando la revisión y el análisis de la información existente para determinar el origen de los inconvenientes y como lograr minimizar las perdidas eficientemente. Finalmente, el trabajo tiene como justificación contribuir a la comunidad investigativa con material de consulta teórica y de análisis para quien requiera utilizar dicho material en estudios de similar caracterización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes Históricos

En la antigüedad las sociedades vieron en los trueques una forma de sobrevivir con el intercambio de sus bienes, esto hace miles de años atrás. Debido, a la poca presencia de productos por un valor fijo se originaron los cambios, donde los pueblos canjeaban sus excedentes para el beneficio de todos los ciudadanos. En el pasar del tiempo surgió el traspaso de combustibles con promesa de otras mercancías como piedras, huesos, cuentas, entre otros, considerándose como las primeras señales de dinero.

Por muchos años el oro fue la materia prima para producir monedas, sin embargo, esto cambio con el transcurso de los años, ya que, resultaba muy costoso y pasaron a fabricarse con plata. Cabe destacar, la utilización de este elemento en las civilizaciones persas, griegas y romanas que emplearon el darico, estárter, tetradracma y denarios que derivaban de este metal, las cuales facilitaban las transacciones propias del comercio.

Asimismo, los pueblos egipcios, fenicios, sirios, entre otros, observaban la simplicidad de la contabilidad y su utilidad. La aparición de los libros contables en la edad media permitía llevar un control de las operaciones de todos los negocios, es así, que, en Venecia en el año 1494, el franciscano Fray Lucas Pacciolli, el cual se conocía comúnmente como Lucas di Borgo, realizó un escrito sobre la contabilidad de partida doble.

Este breve recuento de la historia conocida del origen de la moneda, así como el manejo del efectivo y su correcto funcionamiento, llega a la conclusión del valor del efectivo y el cambio drástico que ha surgido con los años, lo que refuerza la existencia de controles creados para salvaguardar el uso del dinero

de la propiedad de los individuos, los cuales, se encuentran encomendados a las entidades financieras, entre estas, los bancos.

Es importante que tanto la información financiera como la contabilidad son actividades antiguas que realiza la humanidad desde su existencia. Con la llegada de la escritura, nace la necesidad de manejar las cuentas correctamente, así como, guardar correctamente los datos relativos de la economía y el patrimonio de los clientes.

Entonces se entiende que, durante los primeros indicios de las monedas metálicas, y las variaciones que tuvo con el tiempo, así como el cambio de la forma en que se hacían negocios, originando el uso correcto del dinero y en aquel tiempo no existía una manera de salvaguardarlo, volviendo necesario implementar controles que logren gestionar los procedimientos de ingresos o gastos innecesarios, además de estas revisiones debían ser de gran ayuda a través de registros contables junto los cambios que puedan sufrir por su manipulación.

La correcta aplicación de los métodos que permitan realizar un arqueo de caja, en la actualidad se puede optimizar los manejos del efectivo en el departamento de tesorería y la clasificación del efectivo que pueda darle el empleado encargado de realizar estas actividades de ventas que se lleven a cabo, para lograr obtener avances significativos en la contabilidad o su auditoría, mejorando el rendimiento financiero y económico a fin de cumplir con el pago de deudas, proveedores, entre otros, esto con la satisfacción que se produzca en los clientes.

2.1.1 La Contabilidad

La contabilidad es uno de los pilares fundamentales de las finanzas debido al estudio de los diversos procedimientos que se proyectan con respecto a los movimientos financieros y económicos de una entidad. “Es una herramienta necesaria dentro de cada organización, ya que, permite conocer las

condiciones y la situación actual de una compañía” (Barrios, 2017, p. 5). Esto gracias a la documentación indispensable a través de estrategias con el objetivo de aumentar el rendimiento de los procesos y actividades.

Es así, que la contabilidad permite llevar el registro, clasificación e interpretación de una forma más eficiente; garantizando resultados a favor de la entidad en las transacciones u operaciones que efectúen con el fin de generar beneficios. También es importante que se considere como una ciencia, donde el contador pondrá a prueba todo su ingenio y aptitud para crear un sistema ordenado y efectivo.

Este recurso tiene como principal propósito disponer todas las herramientas e información pertinentes para administrar correctamente los ingresos y los gastos que realiza una compañía. Ya que, “se llevan a cabo actividades de compras, ventas y financiación que dan como resultado obtener beneficios o pérdidas que pueden variar en el patrimonio de la entidad” (Rey, 2017, p. 2). Asimismo, adecuarse a ciertos parámetros contables que involucran a las empresas tanto pequeñas, medianas o grandes.

2.1.1. Objetivo de la contabilidad

El objetivo de la contabilidad es realizar un registro, clasificar o hacer un resumen de todas las operaciones mercantiles de los negocios permitiéndoles efectuar una interpretación de los resultados obtenidos durante un periodo” (Uribe, 2018, p. 5). Los gerentes o directores por medio de estos procesos se orientan sobre el rumbo a seguir con los datos estadísticos, así como, los contables. Permittiéndoles observar la rentabilidad de las empresas, los métodos de cobros y pagos, los gastos generales, las tendencias en ventas, entre otras.

Así como de reconocer la composición tanto cuantitativa como cualitativa del patrimonio de una compañía, además de los periodos determinados para suministrar la información necesaria que permitirá

tomar las decisiones necesarias para la organización, siendo uno de los principales propósitos de preparar los datos de vital importancia (Mendoza, Santistevan, Cevallos & Parrales, 2018, p. 133).

La contabilidad se encarga de exponer las actividades que sean de carácter cuantitativa, movimientos y la cantidad de bienes que posee, permitiendo reconocer la situación actual o futura de las empresas, gracias al análisis de la información por medio de la documentación que se ha recolectado. De modo que, es fundamental que establezcan estrategias que mejoren la condición económica de una entidad. Este estudio toma en cuenta las diferentes acciones empresariales, la cual está clasificada de la siguiente forma:

2.1.2. Contabilidad comercial

“La contabilidad comercial se centra en las actividades que realiza un negocio, por medio de estos procesos las empresas logran llevar un registro de las operaciones que permitan efectuarse a través de la cuantificación del efectivo” (Ayabaca & Aguirre, 2018, p. 10). Esta inspección de los ingresos o egresos de dinero que permiten que los comercios lleven un desempeño y planificación más efectiva en las acciones de cada organización a corto, mediano o largo plazo. Además, la posibilidad de conocer las ganancias por mes de una compañía en los últimos años y el capital disponible.

2.1.3. Contabilidad de costos

La contabilidad de costos ofrece la adquisición de la información verdadera y precisa con respecto a todos los gastos o costos que produzca una compañía. “Es así, que permite establecer los costes de un producto necesarios por medio de un control con respecto a la producción del bien, servicio, venta, así como su administración, incluyendo su financiación” (Arellano, Quispe, Ayaviri, & Escobar, 2017, p. 34).

2.1.4. Contabilidad de servicios

“Se entiende la contabilidad de servicios como un tipo de enfoque necesario en la contabilidad que lleva la empresa especializadas en el departamento de servicios” (Domínguez, Rojas, Gómez & Medina, 2017, p. 74). Involucrando la información contable sobre los gastos e ingresos de una prestación de un servicio, mismo que se encuentra mayormente protagonizado por todos los bienes intangibles de una entidad, por medio del seguimiento.

2.1.5. Contabilidad de entidades financieras

Es una herramienta importante dentro de las compañías que permiten conocer los datos en el sistema financiero, asimismo, como las operaciones y el registro de la información contable. Este tipo de contabilidad permite tener una visión analítica, crítica y eficiente de las actividades que se encuentren relacionadas con el área contable, ofreciéndoles la libertad para aplicar las decisiones para el bien de las entidades.

2.1.6. Contabilidad gubernamental

La aplicación de una serie de normas, procedimientos y principio técnicos de una empresa, permitiendo ejecutar un registro sistemático y cronológico de las actividades económicas que se realizan en la organización. “Asimismo, como la verificación de la información financiera la cual debe ser real, permitiendo tomar las decisiones correctas” (González & Córdoba, 2017, p. 6).

2.1.7. Contabilidad financiera

Es un sistema que permite que se realice una medición de los cambios que ha sufrido el patrimonio y el capital de los negocios, es decir, los resultados económicos, a través de un registro sistemático de las transacciones de cada actividad que efectúen las empresas (Muñoz, 2019, p. 3).

- a) Realizar un correcto registro de todas las operaciones financiera y económicas de las compañías.

- b) Es importante que la empresa presente a agentes externos que se encuentran realmente interesados en realizar una inversión o la posibilidad de convertirse en un socio.
- c) Proporcionar los datos reales de las actividades que se realizan y los resultados, que permiten tomar las decisiones correctas.

2.1.2 Control Interno

El control interno también es denominado como sistema de gestión, es necesario debido a esto permite determinar los esfuerzos que se realizan en cada área, facilitando la capacidad de resguardar los recursos, así como verificar la veracidad de la información administrativa y financiera. De este modo, promueve la eficiencia de todos los procedimientos o técnicas adheridos a la organización en conjunto con las políticas de la gerencia.

“La posibilidad de desarrollar los procedimientos que ejecutan las compañías por medio de una planeación, desarrollo y la implementación de las estrategias diseñadas en beneficio de los procesos de comunicación y controles en las entidades” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018, pp. 269-270). Estas actividades se ponen en marcha por la junta directiva o el consejo administrativo garantizando el buen cumplimiento de la seguridad, teniendo como principales objetivos, cumplir con las leyes, la veracidad de la información financiera y la efectividad de los métodos.

- **Ambiente de control:** Es la base de los componentes sobrantes que determinan el buen funcionamiento de la organización al mismo tiempo que influyen positivamente en los empleados de la entidad con respecto a los controles que aportando disciplina.
- **Evaluación de riesgos:** “Realizar una debida identificación y análisis de los riesgos que pueda sufrir la empresa que pueden afectar negativamente en las actividades” (Espín, Espín & Zambrano, 2018, p. 2).

- **Actividades de control:** Las políticas que aseguran que las empresas cumplan con todas las medidas de prevención para el alcance de los objetivos.
- **Información y comunicación:** Los esfuerzos que ejecute la empresa para obtener la información importante y necesaria con la finalidad de garantizar el desempeño.
- **Supervisión y seguimiento:** Todas las actividades que permitan realizar una inspección de todas las operaciones direccionadas a cumplir con las funciones de las entidades.

Estos componentes conforman al sistema de control interno que se encuentran determinados por ciertas características de una empresa. “Aunque es recomendable que realicen un análisis en conjunto de todos los objetivos de la organización, entre los componentes que representan los posibles caminos que permitan cumplir con los objetivos de la entidad” (Camacho, Gil & Paredes, 2017, p. 3).

2.2. Elementos del control interno

Para desarrollar un buen funcionamiento del ambiente que se genere por el control de las operaciones y métodos que se apliquen, para esto, es necesario que se integren los siguientes elementos:

2.2.1. Filosofía de administración

Las empresas cuentan con una filosofía de gestión de los posibles riesgos que puedan surgir con el tiempo. Esta asignación de las obligaciones y responsabilidades que garantizan que se cumplan los propósitos y la misión de una entidad (Vega, Pérez, & Nieves, 2017, p. 213).

2.2.2. Apetito al riesgo

Las compañías permiten determinar la disponibilidad de exponerse a los riesgos con el fin de alcanzar los objetivos o si estos pueden verse limitados.

2.2.3. Directorio

Es necesario que el directorio de las empresas se encuentre realmente comprometidos con las gestiones para prevención de sufrir un desgaste en sus procedimientos, las cuales se caractericen por la supervisión de las funciones.

2.2.4. Funciones de un cajero

Los cajeros son aquellos individuos encargados de administrar y procesar las transacciones financieras que se realicen en un determinado establecimiento comercial, ya sea, centros educativos, tiendas, restaurantes, bares, entre otros. Los cuales calculan la cantidad de dinero que debe ser pagada por la compra o consumo por parte de algún consumidor en específico, “del mismo modo, reciben pagos y efectúan las entregas de las facturas generadas; por medio, del uso de cajas registradoras, computadoras, escáneres ópticos, es decir, dispositivos que logren desempeñar correctamente estas funciones” (Paz, 2018, p. 265).

“Estos también forman un papel importante durante el servicio prestado que se realicen en los distintos establecimientos comerciales, debido a que son el último punto de contacto con los clientes, siendo fundamental que dejen una buena impresión” (Ballesteros & García, 2018, p. 196), con el objetivo de motivar a los consumidores a volver a utilizar este servicio. Entre las funciones que tienen estos trabajadores se encuentran las siguientes:

- Establecer un ambiente amigable, es decir, dar un buen trato a los clientes, por medio de la cortesía y profesionalismo.
- Manejar de forma eficiente la caja registradora, ya sea, esta de una tienda, cafetería, supermercado, entre otras.
- Realizar cálculos precisos sobre el monto a pagar por los clientes, escanear correctamente los códigos de barra de las mercaderías adquiridas por los consumidores.

- Proporcionar información real a los clientes de los montos que deberán ser cancelados.
- Hacer entrega del cambio correcto a los consumidores.
- Hacer una verificación de la identificación de los clientes que están adquiriendo los productos.

2.2.5. Funciones de un supervisor de caja

Los supervisores de caja de una empresa, tiene como objetivo responder correctamente a las necesidades de entrenamiento y supervisión de los cajeros que se encuentran laborando en el establecimiento comercial con la finalidad de que estos cumplan eficientemente con las tareas que les han sido asignadas, ya sea, un entrenamiento de servicio al cliente, empaquetado, entre otros, deben encontrarse dispuestos a ofrecer ayuda, ya que, esto asegurara que se lleve un buen manejo del efectivo que estén manejando en la empresa. Entre las funciones que debe adquirir un supervisor de caja se encuentran las siguientes:

- Adecuar medidas que prevengan cualquier tipo de robo.
- Realizar una correcta capacitación de los trabajadores de la empresa.
- Controlar los gastos que se estén efectuando en el negocio.
- Dar una supervisión de los préstamos de servicios.
- Aplicar políticas eficientes en la compañía, que permitan crear mejores resultados.
- La realización de informes tanto estadísticos como financieros.
- Son los encargados de tramitar pagos.
- La supervisión de ofertas promocionales más conveniente para la entidad.
- Crear soluciones en caso de existir problemas con respecto a la caja.
- La preparación de horarios para los trabajadores que se encuentren bajo su cargo.

- Gestionar correctamente los recursos humanos.

2.2.6. Integrar y valores éticos

“Es necesario que se determine los valores éticos y la conducta que permita obtener un ambiente controlado” (Vega & Gonzáles, 2017, p. 295). Es así, que las entidades deben asegurar que se cumpla con los valores de la entidad.

2.2.7. Compromiso con la competencia

Es necesario que las empresas realicen un análisis de todas las actividades que realizan los trabajadores, y efectuar una evaluación que se enfoquen en mejorar la utilización de los recursos humanos de la organización.

2.2.8. Estructura organizacional

“Es importante que las empresas establezcan estructuras con la responsabilidad definiendo sus responsabilidades se encuentre definidas” (López & Pesántez, 2017, p. 33).

2.2.9. Asignación de autoridad y responsabilidad

Los individuos que pertenecen a una organización deben tener la autorización para desarrollar sus funciones. Los cuales se caracterizan por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa para supervisar y decidir los métodos o procedimientos a realizar.

2.2.10. Estándares de recursos humanos

Las compañías deben establecer los procedimientos que se vean orientados a funciones de contratación, entrenamiento y compensación de todos los procesos fundamentales en un ambiente de control interno.

2.3. Control interno de la Caja General

Las cuentas simbolizan el efectivo o cheques de propiedades de las empresas, en moneda extranjera o legal que se encuentre disponible en el momento que se necesite, permitiendo un desarrollo normal de todas las operaciones de las

entidades que resultan ser fundamentales para poseerlas en niveles que sean adecuados para realizar las transacciones de dinero, a la vez que se determina controles para salvaguardar los activos disponibles.

“Estos controles internos permiten realizar una definición del sistema, así como este se encuentra conformado desde un conjunto de actividades y lineamientos que están relacionadas entre ellas” (Capote, 2019, p. 14). Con el objetivo principal de proteger todos los activos pertenecientes a la organización. La verificación y revisión suelen verse comprobados por documentación verídica, así como, los cheques o giros, que se realizó en las entidades, efectuando los registros pertinentes de forma correcta.

Los criterios que respaldan estos controles de la caja general por medio de una planeación en la organización que existe en los sistemas de contabilidad, las funciones de los empleos o los procesos coordinados que se direccionan a cumplir con los objetivos necesarios para obtener información de manera segura, salvaguardando el dinero en efectivo. Asimismo, como la fomentación de la efectividad y eficacia de todas las actividades adheridas en las políticas administrativas de una compañía.

Es importante que las entidades tengan en cuenta las siguientes fases que permitirán cumplir con sus propósitos, los cuales están orientados al ámbito empresarial o entidades públicas, comprendiendo los pasos que se encuentran distribuidas en cinco etapas:

2.3.1. I Fase (Planificación)

Esta fase comprende las siguientes etapas:

- I. Acciones preliminares.
- II. Identificación de las brechas, elaborando un diagnóstico del SCI.
- III. La elaboración de los planes de trabajo para el cierre de las brechas.

“Estas fases tienen el objetivo de efectuar una planificación de los trabajos que den la capacidad de implementar a los sistemas de control interno” (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 209). Cabe recalcar que deben considerar la necesidad de establecer sus obligaciones en los niveles de la organización de una compañía por medio de una implementación de procesos del SCI y la construcción de un Comité de Control Interno que es responsable de estas funciones.

A través de una elaboración de un diagnóstico de la situación actual del SCI de las compañías, facilitando la consiguiente elaboración de la planeación del trabajo, estas comprenden acciones que sean apropiadas para seguir e implementar, asegurando el funcionamiento del dinero.

2.3.2. II Fase (Ejecución)

Esta etapa comprende la etapa IV de Cierre de Brechas, la cual es importante que se concentre en las acciones de que se implementan en las empresas, las cuales se encuentran en la planificación del trabajo para el cierre de brechas. Lo que se ejecute en estas fases para la identificación de los resultados del análisis del SCI, mediante el Equipo de Trabajo Operativo que toma el plan desarrollado en la fase anterior.

2.3.3. III Fase (Evaluación)

Esta fase comprende la etapa V de los reportes de la evaluación y las posibles mejoras. Siguiendo un modelo secuencial en la implementación de los SCI, en estas fases de evaluación que se presenta con alteraciones y en la necesidad de una planificación y desarrollo. “Estos procesos que se efectúan en la evaluación que se efectuó con concordancia en las necesidades de la entidad que crean importantes implementar, teniendo en cuenta los objetivos principales que determinen la eficacia de los procedimientos o métodos” (Ortega, Padilla, Torres, & Ruz, 2017, p. 2).

Cuando surgen los casos donde se necesite realizar una evaluación de un producto, es necesario que se permita detectar los incumplimientos o desviaciones que puedan sufrir las actividades. Proporcionando la libertad de modificar todos los procesos que se encuentren orientados a cumplir con los objetivos principales de las entidades.

2.4. Antecedentes Referenciales

Es necesario que se realice un correcto análisis de la información negativa que se evidencia dentro de la organización, que permita determinar las posibles soluciones por medio de este estudio detallado. De modo que, se lleve a cabo una revisión del material que se encuentra relacionado con el control interno y los respectivos descuadres de las Cuentas Caja General:

La autora (Lindao, 2016) en su trabajo de investigación titulada "**Manejo de los flujos de efectivo para Recynnova en el 2016**" indicó que el impacto de no aplicar controles en los movimientos del flujo de efectivo constituye un riesgo que causa que este no pueda ser medido de forma competente, además es importante reconocer los movimientos de los flujos de efectivos tanto de entrada como salida de forma continua, es decir diariamente para favorecer al control de los movimientos del dinero de cualquier institución financiera o empresa. Este antecedente investigativo contribuye a tener un referente de la importancia que tiene controlar los movimientos de efectivo en las instituciones.

Como antecedente referencial de la autora (Jiménez, 2016) denominado "**El control contable y su incidencia en los estados financieros de la sociedad minera de Hecho Cascada de la ciudad de Portoviejo. Año 2013**" concluyeron que no contar con un manual de procedimientos definidos para el control de los flujos de efectivo causado por la existencia de un inadecuado control en el movimiento del dinero, mismo que hace que los registros a través de documento de soporte interno no permitan la razonabilidad de la

información registrada en los estados financieros. Este referente permite identificar la importancia de aplicar un manual que describa de forma detallada las directrices de los procedimientos a seguir para controlar los movimientos de los flujos de efectivo

En el trabajo de titulación "**Control interno de los activos corrientes**" elaborada por la autora (Chalén, 2018) indicó que, los activos corrientes con los cuales cuenta una empresa deben ser controlados, a fin de contribuir en el resultado de la información reflejada en los estados financieros, al mismo tiempo es necesario salvaguardar los activos que una empresa posee, considerándose así necesario controlar los movimientos de los flujos de efectivo cuya finalidad es contribuir favorablemente en el crecimiento de la productividad de la empresa y mejorar las actividades operativas, entre las cuales se encuentra la caja general. Lo antes expuesto deja ver como la falta de aplicación de controles en la operatividad de la empresa, relacionada con los movimientos de flujos de efectivo, constituye ineficientes registros en las transacciones contables.

El trabajo efectuado por el autor (Quintana, 2017) en su investigación "**Efectivo y equivalente al efectivo en las operaciones contables de Susan Shopping Cía Ltda., Periodo 2014**" determinó que los movimientos del flujo del efectivo de una empresa u organización está relacionada estrechamente con las actividades de operación, inversión y financiamiento; pues estas requieren de un correcto manejo que otorga el reflejo de la información en los estados financieros y su correcta gestión de los recursos sin un flujo puede tener un impacto en la liquidez, poniendo en riesgo la continuidad de la empresa en el mercado. A través del referente se pudo determinar que referirse a los movimientos de flujos de efectivo es más que solo conocer los movimientos del efectivo, pues este contribuye a una saludable liquidez.

2.5. Fundamentación legal

El presente marco legal permitirá sustentar las actividades que giran en torno al sector bancario, esto como parte esencial que las entidades financieras del Ecuador deben cumplir a cabalidad, para así no salirse de los parámetros en cuanto a la atención al cliente/usuario, así como se presenta el sustento legal a fin de cumplir con los derechos y obligaciones que incurre desde el inicio de sus actividades. De acuerdo a lo antes expuesto se determina los siguientes fundamentos legales como sustento del presente proyecto:

3.2.1. Título x de las limitaciones, prohibiciones y sanciones

Art. 6.- Las instituciones del sistema financiero privado pueden constituirse en un sólo acto, por convenio entre los que otorguen la escritura, o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones. (...) Los suscriptores del capital deben comprometerse a entregar los aportes no pagados en dinero efectivo, en el plazo máximo de un año contado desde la fecha de suscripción (Ley general de instituciones del sistema financiero, 2012, p. 4).

Título XV: De La Corporación del Seguro de Depósitos

Art. 25.- Anualmente o cuando lo solicite la Superintendencia, deberá remitirse a esta institución una copia certificada actualizada de la autorización para el funcionamiento del banco o institución financiera subsidiaria del exterior y los balances auditados dentro de los noventa días de finalizado el ejercicio económico. (Ley general de instituciones del sistema financiero, 2012, p. 9)

Art 134.- Cuando en una institución del sistema financiero sus directores, administradores, funcionarios o empleados infringiesen leyes o reglamentos que rijan su funcionamiento y dichas leyes o reglamentos no establezcan una sanción especial, o en los casos en que contravinieren instrucciones impartidas por la Superintendencia, ésta impondrá la sanción de acuerdo con la gravedad de la infracción, la misma que no será menor de 50 UVCs y no

excederá de 3.000 UVCs (Ley general de instituciones del sistema financiero, 2012, p. 45)

2.5.1. NIC 7: Estado de Flujos de Efectivo

Párrafo 7. Los equivalentes de efectivo se mantienen con el fin de cumplir con compromisos de efectivo de corto plazo, más bien que como inversión. Para que una inversión sea calificada como equivalente de efectivo debe ser fácilmente convertible en una cantidad conocida de efectivo y no estar sujeta a un riesgo significativo de cambios en su valor. En consecuencia, una inversión es normalmente calificada como equivalente de efectivo solamente si tiene vencimiento a corto plazo, es decir de tres meses o menos desde la fecha de su adquisición (IFRS Foundation, 2001, p. 5).

Párrafo 45. Una entidad revelará los componentes del efectivo y equivalentes al efectivo, y presentará una conciliación de los importes de su estado de flujos de efectivo con las partidas equivalentes sobre las que se informa en el estado de situación financiera (IFRS Foundation, 2001, p. 16).

2.5.2. SECCIÓN 7 DE NIIF PYMES: Efectivo y Equivalente de Efectivo

El objetivo de los estados financieros con propósito de información general de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009, p. 6).

El estado de flujos de efectivo presenta los cambios en el efectivo (es decir, efectivo en caja y depósitos a la vista) y en los equivalentes al efectivo ocurridos en el periodo (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009, p. 6).

2.6. Variables de la investigación

Variable independiente: Control Interno de la cuenta Caja General.

Según el análisis de diversos investigadores indica lo siguiente “El control interno tiene por finalidad supervisar la forma en que son realizados los procedimientos, permitiendo que las organizaciones cumplan con sus metas propuestas” (Vega & Gonzáles, 2017, p. 295), se determina que el control interno en la cuenta caja general contribuye en la gestión de los procedimientos relacionado con los movimientos del efectivo, es decir el ingreso y egreso.

Variable dependiente: Descuadres del efectivo

Luego del análisis teórico de diferentes autores, para esta investigación se asume que los autores Guamán, Orrala, & Mendoza (2018) expresaron que:

“El efectivo requiere de la aplicación de controles para reducir situaciones de riesgo que generen descuadre en la entrada y salida de efectivo, por ello es necesario aplicar procedimientos que afecten el activo corriente de la organización” (p. 3).

El descuadre del efectivo es una situación que afecta a cualquier empresa, por ello es necesario que exista procedimientos basadas en control interno a fin de reducir la probabilidad relacionada con el efectivo como faltantes o sobrantes de parte del personal de caja de la agencia del banco Produbanco.

2.7. Definiciones conceptuales

2.7.1. Cuenta contable

“Las cuentas contables son herramientas necesarias para cada operación que se realice con respecto a los activos o pasivos en conjunto con el capital de las compañías” (Fracisco & Ferrera, 2017, pp. 57-58). Para esto, es fundamental que realicen una correcta clasificación y reconocimiento de las transacciones que tiene un negocio. De forma que se reflejen el crecimiento o

disminución en su organización. Es importante que tengan en claro las principales características de las cuentas contables:

- Se caracterizan por tener un nombre, asunto y un código para poder diferenciarse del resto de cuentas.
- En ellas se describen las fechas que se produzco la operación.
- Tienen una descripción del concepto de los pagos.
- Muestran la cantidad a pagar.
- Lleva un registro de los abonos o retrasos de un crédito.

Entonces por medio de una clasificación contable de todos los grupos y cuentas contables, así como los ingresos y los gastos que pueden identificarse por un número que es único para cada cliente, permitiendo llevar un mejor control y observación de los procedimientos que se realicen dentro de la organización de las empresas. Estas cuentas se clasifican en:

- a) Cuentas reales:** Estos tipos de cuentas se encuentran compuestos por los activos, pasivos y el capital disponible de las entidades, representando los recursos de una empresa.
- b) Cuentas nominales:** Estas cuentas tienen la característica de ser temporales, las cuales están abiertas según la duración del ejercicio contable de una entidad.
- c) Cuentas mixtas:** Son las cuentas donde el saldo tiene un periodo determinado, el cual está conformado por una parte real y una nominal.
- d) Cuentas de orden:** Se realiza un control de las operaciones o las transacciones que no afecten al activo, pasivo, patrimonio y las actividades del periodo.

2.7.2. Registro contable

Los registros contables conocidos comúnmente como libros de comercio o libro de contabilidad, de modo que, son todos los documentos tangibles de las actividades de una compañía. “Los cuales reflejan los movimientos contables

que tienen como principal objetivo entregar cierta información financiera, estos datos son registrados en un libro de contabilidad necesario para registrar las alteraciones que puedan sufrir” (Navarro, López, & Pérez, 2017, p. 47).

Las anotaciones de los movimientos contables que permitan llevar una observación de los ingresos y las salidas del efectivo del patrimonio de una entidad, lo que implica que estos recursos se registren en debe o el haber. Usualmente se componen de las fechas, cuentas intervinientes, la descripción o el importe. Estos datos se mantienen apuntados en el libro contable que permite un control económico. Esta información es muy útil no solo para la empresa sino para el país, estos deben ser fiscalizados y analizados según la ley.

“Estos son registros conocidos como la memoria de una compañía, ya que, permiten conocer el estado en que se encuentran las pérdidas y ganancias, gracias a los datos reales y correctos de las finanzas de la entidad” (Correa, Maza, & Chávez, 2018, p. 121). Aprovechando también de los recursos tecnológicos que ofrecen una mejor automatización en la facturación de esta información contable que permite conocer el estado de la empresa, las cuales deben registrarse y ser respaldadas de la forma correcta.

2.8. Las cuentas contables y su clasificación

Las cuentas contables son una serie de registros que detallan cronológicamente las transacciones que se realizan en las entidades en el aspecto económico. De modo que, estos procedimientos registran en los asientos de débito o crédito, dependiendo el origen de las transacciones (Abolacio, 2018, p. 1).

- **El titular o nombre de la cuenta:** Se refiere a las cuentas que se encuentran registradas con el nombre de un titular.

- **Debe o débito:** El debe se caracteriza por colocarse en la parte de la izquierda de la cuenta, la cual representa todo lo que entra a la empresa o la razón de la salida de efectivo.
- **Haber o crédito:** El haber se coloca en la parte derecha de la cuenta y al contrario del debe, esta representa todo lo que sale del negocio o el motivo de la entrada.
- **Saldo:** Es la suma de los débitos que tienen las cuentas, las cuales de ser mayores los débitos que la suma de los créditos entonces se la entiende como saldo deudor, y si sucede lo contrario se lo conocerá como acreedor.

2.9. Clasificación de las cuentas

2.9.1. Reales

Estos activos tienen la característica de representar los bienes y/o derechos disponibles de una compañía. Estos pueden ser físicos, como el espacio, el efectivo, una estructura, entre otros. Sin embargo, estos pueden ser también intangibles como las marcas y las ideas comerciales.

- a) **Cuentas activas:** Lo integran los derecho y bienes que dispone una empresa, pudiendo ser físicos o intangible.
- b) **Pasivos:** Son las obligaciones de una entidad con sus proveedores, acreedores y los bancos.
- c) **Patrimonios:** Es la suma de todas las aportaciones de los dueños como resultado de las actividades que realiza la compañía.

2.9.2. Nominales

“Las operaciones que registra una empresa dependiendo de las actividades que realice una empresa, lo que significa los ingresos, los costos y los gastos” (Orama, 2017, p. 17). Por medio, de balances de las cuentas que forman el Estado de Resultado, siendo estos nominales dado que los registros de las transacciones que han sido realizadas.

- a) **Ingresos:** Este concepto representa todo el efectivo que entra a las empresas por la actividad económica que realizan.
- b) **Costos:** Representa todos los desembolsos de dinero generado por la entidad debido a la adquisición de los activos con el fin de producir beneficios económicos, asimismo, como los recursos que permiten el funcionamiento de las empresas.
- c) **Gastos:** Dentro de las actividades económicas donde se disminuyen los beneficios de una entidad, el aumento de las pérdidas o la adquisición de deudas.

2.9.3. Activo

“Todos los derechos y bienes que posee una empresa como las propiedades, por lo cual, es importante que se considere el dinero en caja o en los bancos, los productos, los vehículos, entre otros” (Viteri & Ponce, 2017, p. 599). Por lo mismo, tienen las empresas tienen que considerar el grado de disponibilidad, los valores que los conforman se clasifican en tres grupos:

- a) **Activo circulante:** Se encuentra conformado por los bienes y derechos de una empresa que se ven afectados por los movimientos, rotación, su principal característica es la facilidad que tiene para convertirse en dinero efectivo.
- b) **Activo fijo:** Está formado por todos los derechos y bienes de las propiedades que le pertenecen a un negocio los cuales son permanentes y fueron adquiridos con el objetivo de usarlos, no para venderlos. Sin embargo, cuando estos se encuentren en condiciones poco recomendables o inservibles, se pueden poner a la venta.
- c) **Activo diferido:** Esta formado de los gastos pagados por anticipado, en otras palabras, los clientes que a quienes deben otorgarles los servicios. Estos se consideran como activos debido que atribuye la capacidad de disfrutarlos al adquirirlos por el pago anterior.

2.9.4. Caja General

“La caja general es un tipo de libro favoreciendo al almacenamiento de las transacciones tanto de recibos o pagos que se realizan en efectivo, incluyendo los depósitos y retiros bancarios” (González & Córdoba, 2017, p. 5). Este almacén tiene como principal objetivo salvaguardar la información sobre el dinero que dispone la entidad. La misma que se divide en dos segmentos como el diario de los desembolsos, además de registra los pagos, cobros, gastos por las operaciones, incluyendo el registro de las cuentas por cobrar.

Comúnmente una entidad hace uso de la caja general con la intención de realizar algún seguimiento de los recibos y los pagos en efectivo producidos por una empresa. Esta información se registra periódicamente en el libro mayor; realizando una comparación de rutina con todos los datos por medio de una conciliación bancaria, con el propósito de garantizar que sea correcta, ya que, de no serlo, deberán hacer ajustes para que sea verídica.

Estas actividades con fines económicos de las empresas implican que se realice una entrada y salida de dinero regularmente; es necesario que sean equivalentes. “Resulta claro la importancia de llevar un liderazgo dentro de la organización permitiendo determinar la cantidad de efectivo que tiene la entidad” (Facundo, 2019, p. 466). Estos datos mostrarán el flujo a los prestamistas que permitirá realizar una observación de la realidad en cuanto al nivel de competitividad.

Este flujo direcciona todo su enfoque a los gastos que hace la empresa en sus actividades de operación, inversiones, financiamiento, así como la cantidad de transacciones de débito y crédito de dinero que efectúan. Las compañías que tienen pagos pequeños, sus recibos no requieren una caja general, toman como iniciativa usar una cuenta de efectivo.

Administración: La administración tiene el objetivo de estudiar todas las organizaciones, a través de una planificación, control y dirección de todos los recursos de la empresa (Ahmed, Shepherd, Ramos, & Ramos, 2019, p. 154).

Caja: La caja en el ámbito contable hace referencia a las cuentas que registran la entrada y salida de efectivo (González, Sarduy, Feo & Donoso, 2017, p. 222).

Cliente: Se define como cliente al individuo o entidad que compra bienes o servicios que otorgan una compañía (Daza, Daza & Pérez, 2017, p. 21).

Competencia: Es la aptitud que tiene un individuo o un negocio para desarrollar todas sus capacidades, destrezas y habilidades con el fin de efectuar una actividad (Sopó, Salazar, Guzmán, & Vera, 2017, p. 1).

Control Administrativo: El control administrativo evalúa el rendimiento de los procesos de las actividades que efectúan las entidades (Gil, 2018, p. 70).

Control: El control se define como el dominio que tiene una persona o empresas sobre alguien o algo. En el ámbito empresarial verifica el cumplimiento de los objetivos y protocolos (Cuatrecasas & González, 2017, p. 1).

Dinero: Se denomina efectivo a todos los activos o bienes que se ofrecen como medio de pago o cobro que permite realizar transacciones (Campuzano, Chávez & Maza, 2018, p. 87).

Flujograma: Un diagrama de flujo, es una muestra visual de ciertos pasos que implican la realización de los procesos necesarios para cumplir con una actividad (Ramos, Santos & Álvarez, 2018, p. 39).

FODA: El análisis FODA es una herramienta empresarial que permite definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afronta una entidad (Arriaga, Ávalos & Martínez, 2017, p. 417).

Dirección: La dirección se conoce como el camino a seguir de un individuo o un objeto en movimiento (Malleuve, Robaina, Lavandero, & Ramos, 2018, p. 297).

Eficiente: La eficiencia es la correcta utilización de los recursos para cumplir las metas de una empresa, logrando conseguir su rentabilidad (García, Galarza, & Altamirano, 2017, p. 30).

Políticas: Las políticas son todas las decisiones que se aplican a los miembros de una comunidad humana, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos (Carreón, Hernández, Bustos & García, 2017, p. 1).

Procedimiento: El termino procedimiento hace referencia a todas las acciones que se efectúan para llevar a cabo un determinado trabajo (Sánchez, y otros, 2018, p. 316).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

3.1.1. Historia

Promerica Financial Corporation es el holding que enlaza el conjunto de instituciones financieras de Grupo Promerica con 28 años de trayectoria probada en el mercado financiero internacional, 18 años en el mercado nacional y presencia en 9 países. La Institución es dirigida por un equipo multinacional de banqueros.

En 1978 inician las operaciones atendiendo al sector corporativo; sin embargo, a partir de la primera década se amplía los segmentos de negocio y la cobertura geográfica en Ecuador y a nivel internacional. Grupo Promerica Financial Corporation (PFC) fue constituido el 3 de octubre de 1997 según las leyes de la República de Panamá e inició operaciones el 28 de diciembre de 2006.

Sus inicios datan del año 1991, en Nicaragua, con el establecimiento del Banco Nacional de la Producción (BANPRO), llegando de manera paulatina al resto de Centroamérica, Ecuador y República Dominicana con el establecimiento de bancos comerciales. En marzo de 2014, Promerica Financial Corporation (Grupo Promerica), adquirió un porcentaje mayoritario de acciones de Produbanco e inicia el proceso de consolidación con Banco Promerica Ecuador para en octubre de 2014 (Pincay, 2017)

Referirse a Produbanco es nombrar a una de las instituciones financieras más importantes del Ecuador, esta institución ha potenciado valores de solidez e integridad en clientes y colaboradores. La excelencia en el servicio al cliente es nuestro activo más importante, característica que ha permitido afianzarse como una entidad fuerte y transparente. (Torres, 2019)

3.1.2. Objetivo social de Produbanco

La realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios de un banco en general y que estén permitidos por la legislación vigente, tendientes a fomentar el desarrollo de todas las actividades productivas del país.

3.1.3. Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos (Produbanco, 2020).

3.1.4. Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen (Produbanco, 2020).

3.1.5. Estructura Organizativa de la empresa

La institución financiera del Produbanco cuenta con un organigrama donde consta todos los trabajadores que forman parte de la empresa, pues resulta muy útil para visualizar de manera clara y rápida la estructura interna, roles, así como los diferentes equipos y departamentos.

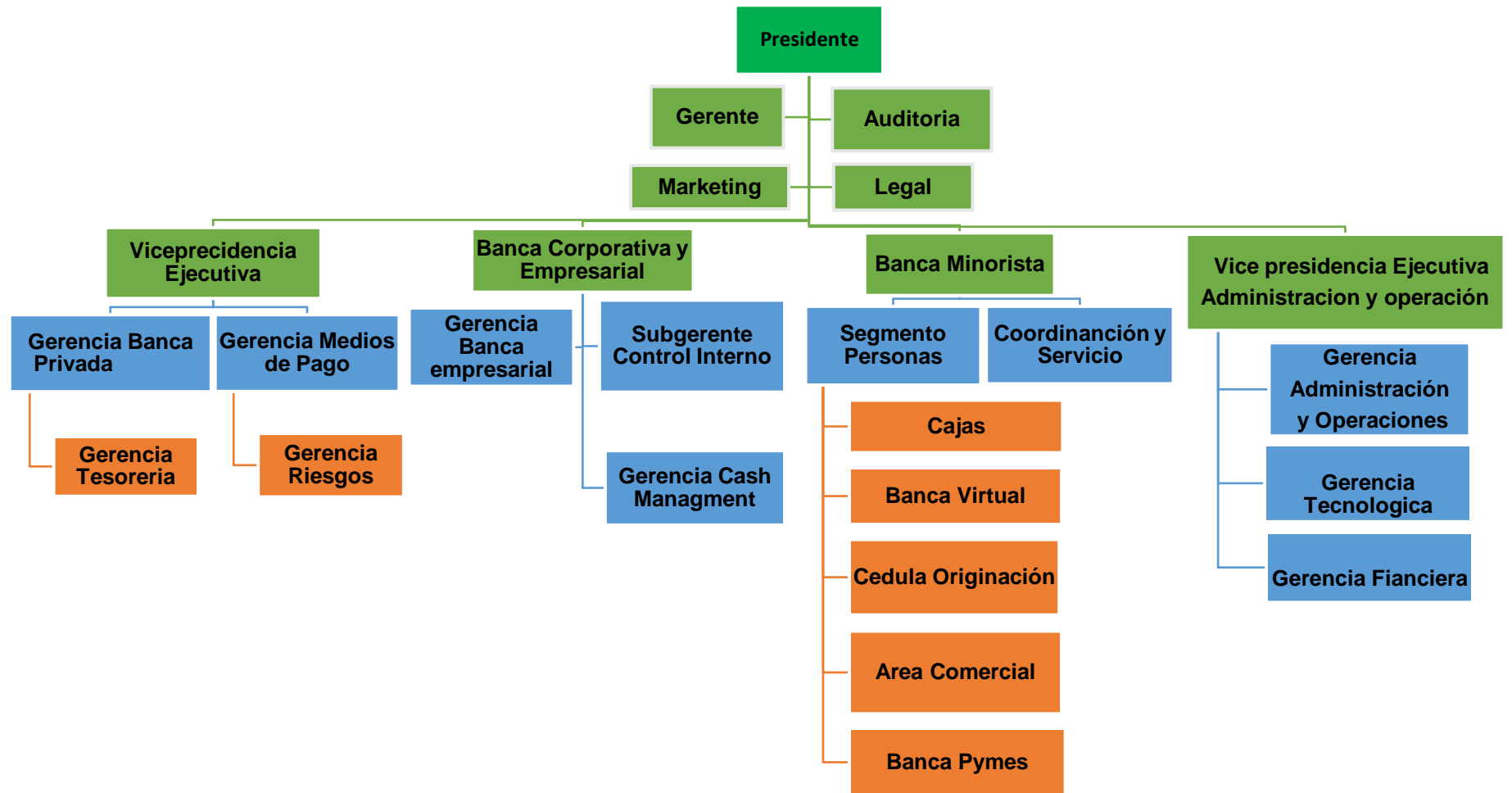


Gráfico N° 1 Organigrama Estructural
 Fuente: Produbanco Grupo Promerica

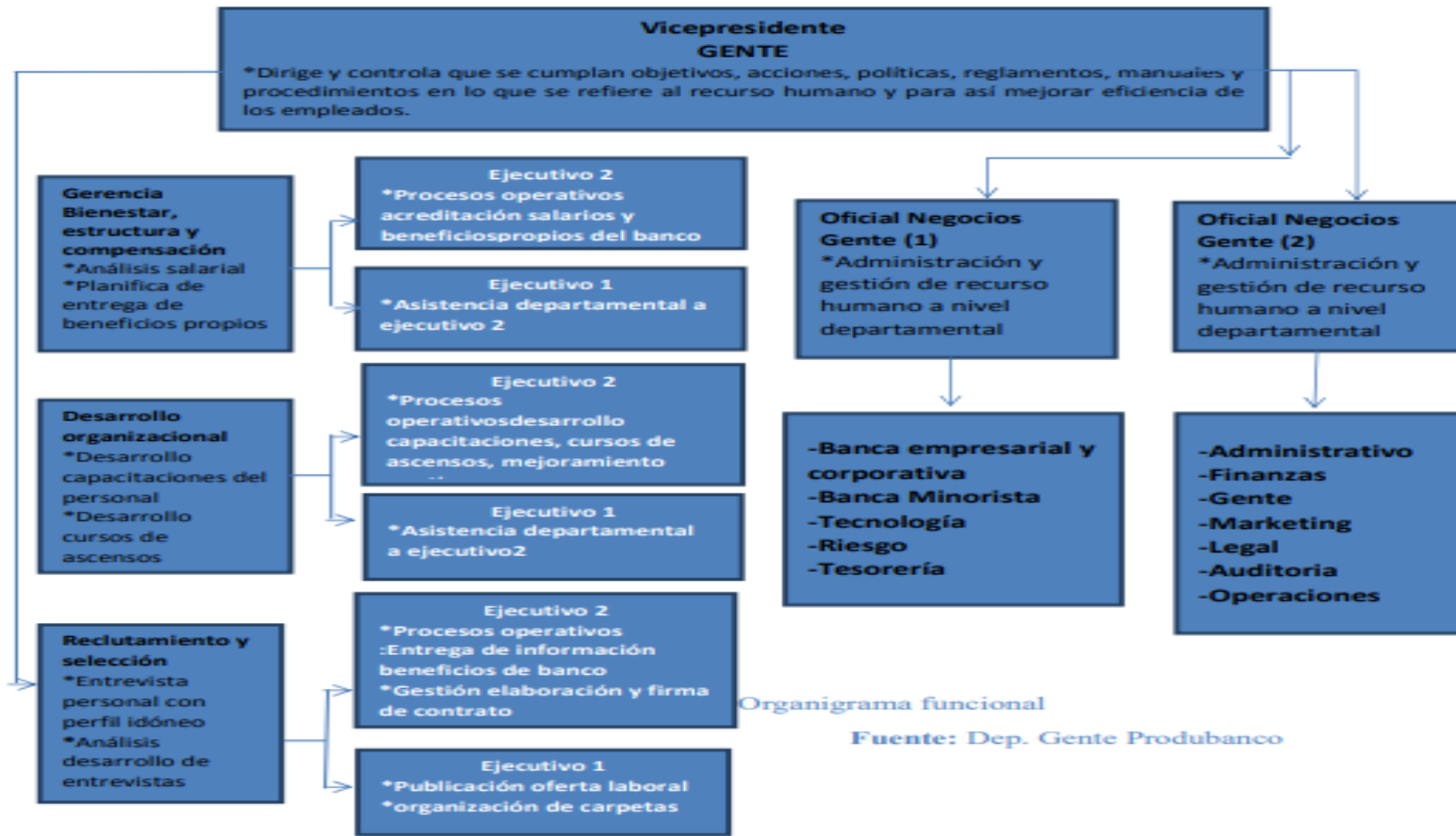


Gráfico N° 2 Organigrama Funcional
Fuente: Departamento Gente Produbanco

3.1.6. Clientes

La función primordial de la banca es intermediar, entre la liquidez de los depositantes e inversionistas y las necesidades de financiamiento de los clientes que requieren créditos para sus actividades productivas, comerciales o personales.

Produbanco como tal manejan una amplia cartera de clientes de los cuales se clasifican por el tipo de actividad y personería jurídica del cliente:

- Cliente Banca de Personas
- Cliente Banca Corporativa y Empresarial
- Cliente Banca Media y pequeña empresa

3.1.7. Proveedores

El banco utiliza como principales proveedores tanto eventuales como fijos, pues requiere a distribuidores de equipos de computación, equipos de oficina, suministros de oficina, pues se presupuesta de acuerdo a los requerimientos de la institución. Adicional es considerado como prioridad los proveedores fijos de servicio varios entre los cuales se encuentran: transporte, alimentación, entre otros, que requiere la institución para su funcionalidad.

3.1.8. Competidores más importantes

Produbanco se encuentra entre los 4 bancos más grandes del Ecuador de acuerdo a los últimos datos publicados por la Superintendencia de Bancos y por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, se determina por algunas características que el sistema bancario como la estructura de créditos, las entidades dominantes, su eficiencia, entre otras. La Superintendencia de Bancos realiza una clasificación en la cual denomina a los bancos privados: grandes, medianos, pequeños; que se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 1: Competidores del banco Produbanco

Bancos privados grandes	Bancos privados medianos
BD Guayaquil	BP Austro
BP Pacífico	BP General Rumiñahui
BP Pichincha	BP Internacional
	BP Machala
	BP Promerica
	BP Citibank

Fuente: Layana (2020)

3.1.9. Principales productos o servicios

La institución financiera cuenta con unidades comerciales especializadas a través de las cuales atiende diversos segmentos de negocio a los que brinda una propuesta de valor de acuerdo al perfil de sus Clientes.

- Banca de Empresas: Corporativo, Empresarial, Corresponsalía y Comex
- Banca Privada
- Banca Minorista: Pymes y Micro finanzas, Plus, Preferentes y Personas, Virtual y Digital
- Medios de Pago: Tarjetas de Crédito y Débito, Atms y Cash Management, Servipagos y Pagoágil.

3.2. Diseño de la investigación

El presente diseño de investigación es enfocado a determinar los procedimientos a aplicar para lograr comprobar la situación conflicto indagada y poder determinar un plan de mejora en los descuadres de caja en el Banco Produbanco.

3.3. Metodología

La metodología aplicada en la actual la investigación es de tipo mixta, debido que se aplica la investigación cuantitativa a través del análisis de datos estadísticos y la investigación cualitativa se debe a que se recolectará información a través de la observación y técnicas de la entrevista.

3.4. Tipos De Investigación

3.4.1. Investigación Descriptiva

La recopilación de información a través de la aplicación de los instrumentos de investigación dota de analizar y evaluar los controles aplicados en la caja general ubicada en el Banco Produbanco, enfocada a establecer las mejoras necesarias para determinar un control interno que permita reducir los descuadres en los procedimientos.

3.4.2. Investigación de campo

A través de la recolección de información en el lugar de ubicación del objeto de estudio, Agencia en Mall del Sur de banco Produbanco, misma que permite aplicar la guía de observación para recolectar información sin que previamente haya sido manipulado por terceros.

3.4.3. Población

La población es el conjunto de personas que tienen características comunes, tal es el caso del personal de la agencia de Mall del sur del Banco Produbanco, misma que está conformada por una supervisora y 6 personas responsables de las cajas.

Tabla 2: *Población*

Cargos	Población
Supervisor	1
Personal de caja	6
Total	7

Fuente: Layana (2020)

3.5. Técnicas e Instrumento de investigación

3.5.1. Cuestionarios

Es aquella herramienta permite recolectar información a través de la aplicación de técnicas de método cuantitativo y cualitativo, misma que contribuye a posteriormente ser evaluada.

3.5.2. La encuesta

La encuesta es un instrumento de investigación aplicado a través de la recolección de información de la población, a fin de obtener las respuestas que permitan comprobar la problemática planteada, mismo que posteriormente es analizada estadísticamente.

3.5.3. La entrevista

Una entrevista se caracteriza por ser un intercambio de opiniones, por medio de una conversación que se realiza entre dos o más individuos, además las personas que desarrollan el dialogo se direccionan hacia contestar preguntas específicas sobre un determinado tema. (Guerrero, De Oliva, & Ojeda, 2017, p. 2)

El presente estudio hace uso de este método de investigación con la finalidad de conocer la perspectiva de los trabajadores de la entidad financiera con respecto a las gestiones relacionadas directamente al manejo de la caja general de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A través de la aplicación de la encuesta es posible determinar los sucesos que ocurren en la situación actual relacionada con la caja general y como este incide en la situación económica de la institución financiera Produbanco. En las técnicas escogidas para el presente trabajo de investigación fue necesario tomar en consideración que la encuesta será aplicada a 6 personas que laboran en caja general, mientras que la entrevista se aplicará al supervisor de la agencia, a fin de conocer la situación investigada.

4.1. Análisis de la encuesta aplicada al personal de caja general

Tabla 3: *Tiempo de labor del personal*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la institución financiera?	Menos de 1 año	1	16%
	Un año	1	17%
	De 1 a 5 años	3	50%
	Más de 5 años	1	17%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

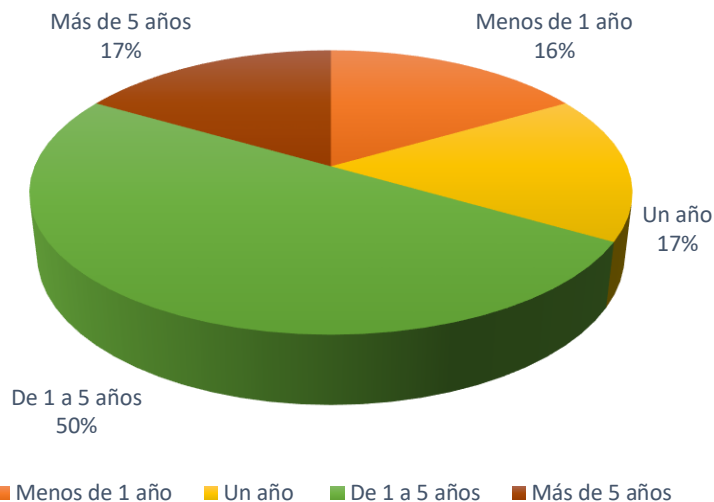


Gráfico N° 3 *Tiempo de labor del personal*

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

Los encuestados en un 50% manifestaron estar laborando de 1 a 5 años en la entidad, un 17% lleva en la empresa más de 5 años, asimismo un 17% se encuentra trabajando desde hace 1 año, mientras un 16% labora en la empresa hace menos de 1 año.

Tabla 4: *Objetivo de la caja general*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
2. ¿La caja general tiene definida su objetivo dentro de la institución financiera?	Muy de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	4	67%
	En desacuerdo	2	33%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

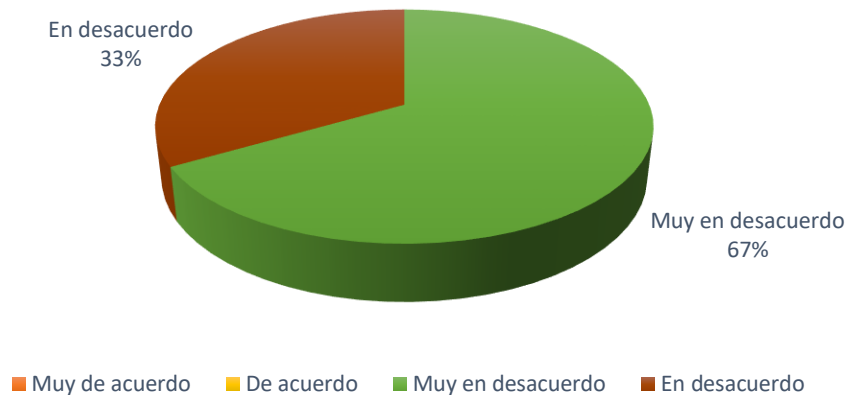


Gráfico N° 4 Objetivo de la caja general
Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

El 67% de los encuestados afirmaron estar en muy desacuerdo respecto a la existencia de objetivos para la caja general de la entidad financiera; y el 33% manifestó estar en desacuerdo con relación a esto. Cabe indicar que, la institución objeto de estudio demuestra poca importancia en tener definido el objetivo que debe cumplir la caja general, considerando que este tiene como principal función, efectuada por el personal, la entrada y salida de dinero que es eje principal de la actividad.

Tabla 5: Capacitación para las funciones de caja general

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
3. ¿Usted recibió capacitación al ser reclutado para realizar las funciones de caja general?	Muy de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	3	50%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	3	50%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

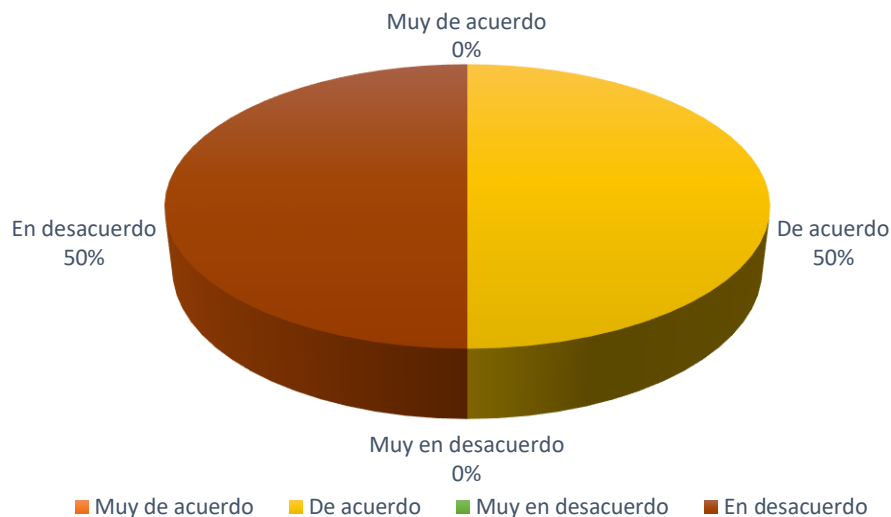


Gráfico N° 5 Capacitación para las funciones de caja general
Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

De acuerdo a los resultados adquiridos se puede apreciar que el 50% de los encuestados no recibieron una capacitación para realizar correctamente las funciones de la caja general, por otro lado, el 50% afirmó si haberla recibido el momento de ser reclutado. La inexistencia de un sistema que les proporcione a los trabajadores las herramientas y conocimientos para desarrollar efectivamente sus actividades pueden llegar a formar problemáticas que aumenten un alto riesgo en el futuro.

Tabla 6: Capacitación del personal de caja general

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
4. ¿Posterior a su ingreso a laborar en caja general ud. ha recibido capacitación de la función de caja general?	Si	0	0%
	No	2	33%
	Algunas veces	4	67%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

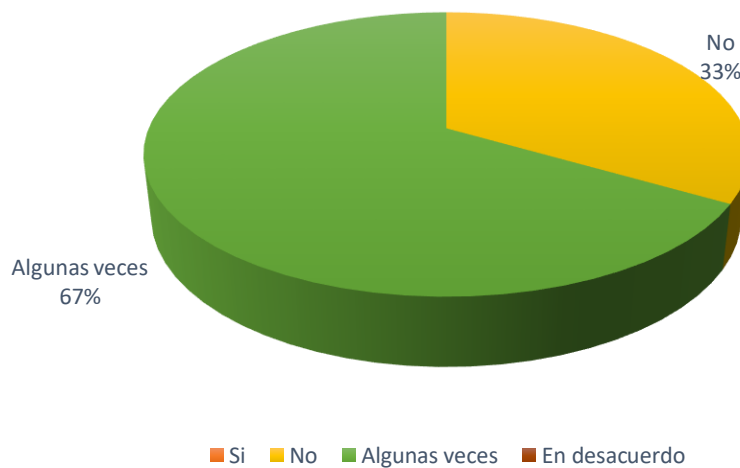


Gráfico N° 6 Capacitación del personal de caja general

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

Se evidenció que el 67% de las respuestas en cuanto a la realización de capacitación para el correcto funcionamiento de caja general posterior a sus ingresos afirmó que esto ocurrió algunas veces, sin embargo, el 33% expresó no recibirla a fin de poder contribuir con mejoras continuas. Se identifica que no hay continua capacitación que permita facultar a sus empleados a realizar correctamente sus labores en la caja general.

Tabla 7: *Periodo en que recibe capacitación el personal de caja*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
5. ¿Cada qué periodo de tiempo se efectúa capacitación sobre la caja general?	Mensual	0	0%
	Trimestral	0	0%
	Semestral	1	17%
	Anual	5	83%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: ayana (2020)

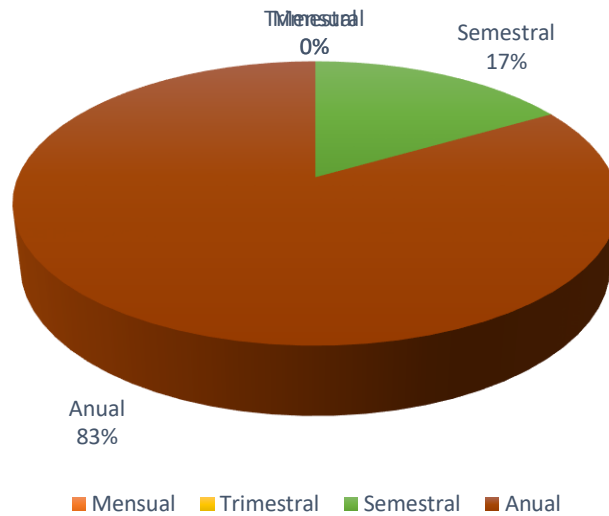


Gráfico N° 7 *Periodo en que recibe capacitación el personal de caja*
Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

En esta pregunta el 83% de los encuestados declararon que usualmente las capacitaciones son realizadas de forma anual, mientras un 17% afirmó que esto ocurría de forma semestral, con la finalidad de contribuir en la eficiencia en el manejo de la caja general de la institución financiera.

Tabla 8: *Manual de funciones de caja general*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
6. ¿La institución cuenta con un manual de funciones de las gestiones efectuadas en el cargo de caja general?	Si	0	0%
	No	4	67%
	Desconozco	2	33%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

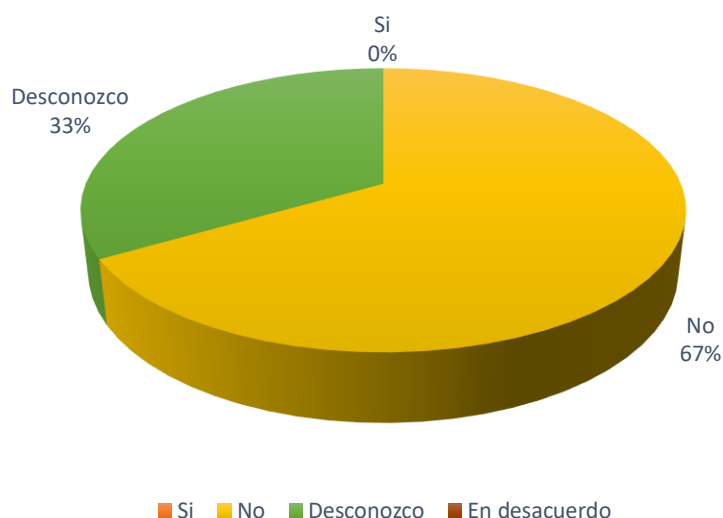


Gráfico N° 8 *Manual de funciones de caja general*

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

Un 67% del personal no tiene la adquisición de un manual de funciones direccionadas en la cual provea de las indicaciones detalladas de las gestiones idóneas a realizar en la caja general, sin embargo, un 33% afirmó desconocer sobre la existencia si este tipo de manual. Estos resultados muestran el poco cuidado que tiene la empresa para crear manuales especiales para aplicar un control para este elemento.

Tabla 9: *Control interno en caja general*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
7. ¿Durante su jornada laboral existe medidas de control interno sobre el flujo de efectivo que maneja en la caja general?	Muy de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	1	17%
	En desacuerdo	5	83%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

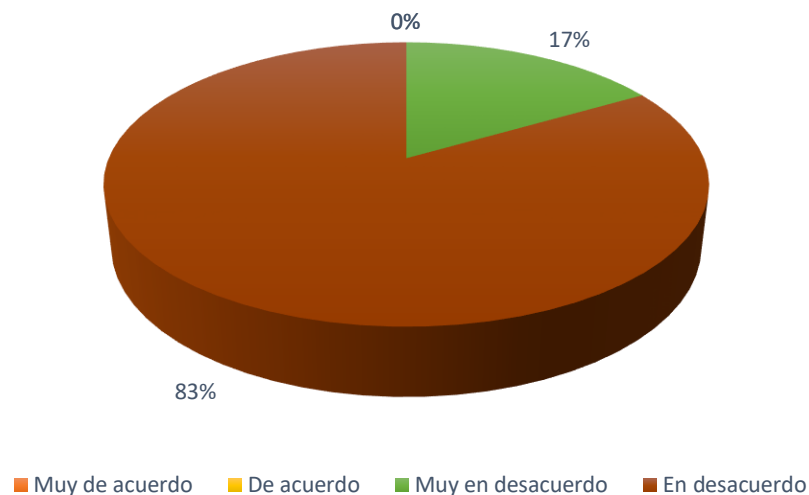


Gráfico N° 9 *Control interno en caja general*

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

Se identificó que el 83% de las respuestas están en desacuerdo con respecto a la existencia de medidas creadas especialmente para un mejor control sobre el flujo de caja general, del mismo modo, un 17% de los trabajadores manifestaron estar muy en desacuerdo respecto al tema. La falta de procedimientos direccionados a definir las actividades que deben realizar dentro de la empresa puede crear una serie de desventajas en sus operaciones.

Tabla 10: *Descuadre de caja general*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
8. ¿Durante su jornada ha tenido situaciones de descuadre en la caja al finalizar su labor?	Siempre	1	17%
	Casi siempre	2	33%
	Algunas veces	3	50%
	Nunca	0	0%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

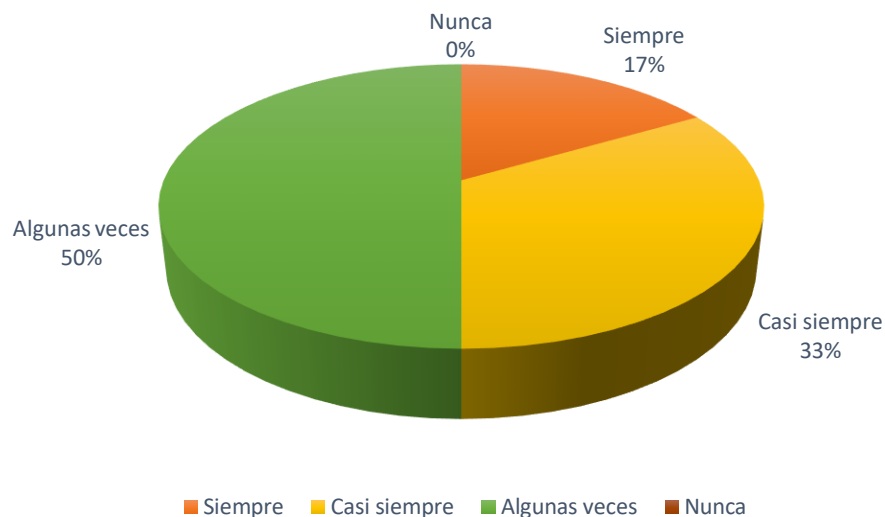


Gráfico N° 10 *Descuadre de caja general*
Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

El 50% de los encuestados testificaron que algunas veces han tenido un descuadre en la caja al finalizar una jornada de trabajo, además el 33% afirmó que casi siempre esto sucede, mientras que un 17% señaló que ocurre siempre. Se puede identificar que este tipo de situaciones suelen ser recurrentes dentro de la entidad, lo que denota una situación poco satisfactoria para las actividades de la empresa.

Tabla 11: *Afectación en la información financiera*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
9. ¿De acuerdo a su conocimiento el descuadre de caja ha originado afectación en la información financiera de la institución financiera?	Muy de acuerdo	5	83%
	De acuerdo	1	17%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)

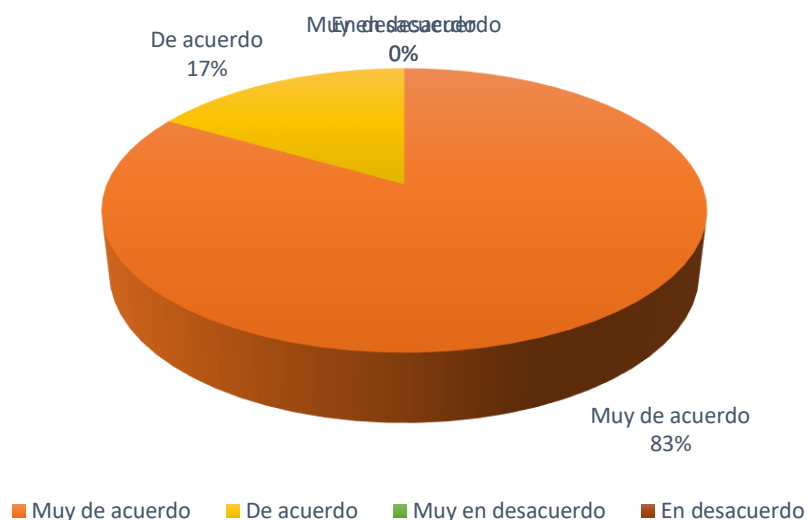


Gráfico N° 11 *Afectación en la información financiera*

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

Un 83% de las respuestas manifiestan sentir que el poco conocimiento que tienen sobre la caja general ha creado afectaciones en la información financiera de la empresa, asimismo, un 17% confirma que esto forma problemas para las empresas. El desconocimiento que tienen los trabajadores sobre los procedimientos correctos para desarrollar las funciones relacionados con las actividades de la caja general, lo que ha conllevado a que se origine problemas que perjudican el trabajo.

Tabla 12: *Manual de funciones*

Pregunta	Descripción	Frecuencias	Porcentajes
10. ¿Considera que un manual de funciones puede contribuir en la reducción de situaciones de descuadre en la caja general?	Muy de acuerdo	4	67%
	De acuerdo	2	33%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Total respuestas	6	100%

Fuente: Layana (2020)



Gráfico N° 12 *Manual de funciones*

Fuente: Layana (2020)

Interpretación y Análisis

De acuerdo el 67% de los trabajadores afirmaron que existe la necesidad de un manual que les permita reconocer correctamente sus funciones y la forma en como estas contribuyen en la labor que efectúan en la caja general, el 33% afirmó estar de acuerdo con la idea planteada. Se evidencia una clara necesidad de implementar un manual de funciones y procedimientos especializada en cumplir en la realización correcta de las actividades que tienen una directa intervención en la caja general de la entidad.

4.2. Análisis general de la encuesta

Dentro de la compañía se encuentran trabajadores que se encuentran laborando en periodos que van desde los 5 años hasta una duración mucho menor a 1 año; del mismo modo, se determinó que la institución financiera en la sucursal no cuenta con el planteamiento de objetivos evidentes para determinar la direccionalidad de la caja general, ocasionando que los empleados no tengan una clara visión de la finalidad de estos procedimientos. Asimismo, la entidad no efectúa comúnmente capacitaciones que faculte a las personas que ahí laboran a reconocer procedimientos especiales para realizar sus labores de manera efectiva en el área de caja general, originando que no tengan un amplio conocimiento del manejo idóneo del mismo.

La empresa realiza comúnmente periodos de capacitación de forma anual a sus trabajadores, no existen medidas definidas para realizar un correcto control acerca del flujo de efectivo de la entidad, ocasionando una serie de problemas que afecta de forma directa a la economía de la empresa. Del mismo modo, existen ciertas situaciones que generan descuadres en la caja, pues surgen por el poco conocimiento de los empleados en estas áreas; siendo un panorama poco entendible para los trabajadores quienes consideran que esto ocasiona grandes problemas. En vista de esto, se nota la necesidad de adecuar un manual de funciones y procedimientos que posibilite a la entidad a disminuir las problemáticas existentes en el área de caja general de la organización.

4.3. Análisis de la aplicación de la entrevista

Cuadro 1: Entrevista aplicada al supervisor de Produbanco

Detalle	Descripción
Objetivo específico	Distinguir las afectaciones ocurridas en la caja general debido a la ausencia de un manual de procedimientos en la entidad financiera Produbanco.
Perfil del entrevistado	Supervisor de caja general
Fecha de ejecución	11-11-2020
Entrevistadores	Joselyne Tatiana Layana Cunalata

Fuente: Layana (2020)

1. ¿Puede indicar cuál es la función de caja general dentro de la institución educativa?

La función de la caja general es principalmente llevar un registro del efectivo de todos los ingresos y egresos que tiene la institución financiera.

2. ¿Para desempeñar su función como supervisor recibió una capacitación al ser reclutado?

Claro, fue necesaria una capacitación para saber cómo realizar correctamente mis funciones en la entidad relacionada con el control de la labor efectuada por el personal.

3. ¿Para supervisar la labor del personal de caja general Ud. recibe capacitación continua?

No, de forma continua, pero si he tenido capacitación para desarrollar mi trabajo.

4. ¿Para hacer una revisión de la labor de supervisar la caja general se basa en manual de procedimientos?

La entidad no cuenta con manual de funciones y procedimientos para el manejo de caja general dirigido por el personal que labora en caja general.

5. ¿El personal de caja general entrega cajas descuadradas al finalizar la labor?

No es algo muy frecuente, pero si ha ocurrido en alguna ocasión lo que ha originado que estos valores sean descontados en el sueldo del personal, sin embargo, si esto es recurrente conlleva a que este sea removido de su cargo, aumentando la rotación del personal.

6. ¿Cuál es su opinión sobre situaciones en que el personal entrega las cajas que muestra faltantes o sobrantes de dinero?

Creo que no es una situación idónea pues se debería evitar en base a un control continuo en la labor ejecutada por el personal para que este tipo de situaciones no aparezcan, ya que, esto no es conveniente tanto para la empresa como para los trabajadores.

7. ¿La institución cuenta con un manual de funciones y procedimientos? Si la respuesta es afirmativa., indique por qué

La empresa no tiene implementado un manual de procedimientos, sin embargo, considero que sería favorable pues a la hora de ejecutar las funciones el personal de caja general tendría directrices que le permitan entender exactamente cuál es su función y como debe efectuarla.

4.4. Análisis general de la encuesta

El supervisor de caja general señaló que la entidad no cuenta con funciones y procedimientos definidos para el correcto manejo de la caja general, por lo cual, esto genera una serie de problemáticas que afectan directamente a la empresa y a su vez al trabajador pues en caso de descuadre de caja continuamente este recibe menor sueldo o puede perder su puesto, esto se debe a que el poco conocimiento relacionado con la forma idónea para llevar un control de este elemento es de gran importancia.

Asimismo, se evidenció que no existen capacitaciones constantes a sus trabajadores para garantizar que su trabajo sea desarrollado convenientemente y a su vez puedan ser preparados para superar situaciones negativas que pueden surgir durante la realización de su labor en la caja general. Dado estas circunstancias la empresa se encuentra en la necesidad de implementar un manual de funciones y procedimientos con respecto a la caja general, mismo que provea la optimización de las actividades que se realizan en la entidad, creando de este modo una serie de ventajas para las transacciones que se lleven a cabo.

PROPUESTA

4.5. Objetivo general

Proponer un plan de mejoras direccionada mejorar el control interno en la caja general del banco Produbanco sucursal mall del sur.

4.6. Presentación del manual de funciones y procedimientos

El presente manual tiene como objetivo establecer la función que debe realizar el personal y una serie de procedimientos que resulten ser eficientes para el manejo de la caja general de la entidad financiera Produbanco, mismo que es diseñado para aplicar control interno en los flujos de efectivo que es efectuado por el personal a fin de ser una ayuda para contribuir en la economía de la empresa, pudiendo realizar sus actividades, por medio de la elaboración de políticas, normas y procedimientos idóneos.

Lo antes expuesto pretende que se optimicen los procedimientos que se realizan comúnmente a través del control interno en el área de la caja general, con la implementación de estas normas efectivas que posibilite en el manejo de sus recursos, del mismo modo, es importante que los trabajadores conozcan detalladamente los procedimientos diseñados, utilizando positivamente tanto las herramientas como los elementos que tengan disponibles en las compañías, siendo necesario que reconozcan los objetivos que tienen estas gestiones.

Este manual es elaborado con el conocimiento de las diversas problemáticas que afronta la entidad, diseñando de forma meticulosa una serie de procedimientos previamente analizados, que pretender ser implantados de forma inmediata para las actividades de la compañía, es decir, un tipo de guía sobre el manejo óptimo de las operaciones de caja general.

4.7. Contenido del manual de funciones y procedimientos

El presente manual contiene las funciones y procedimientos que debe realizar el personal por medio de información relevante sobre cuáles son las responsabilidades a cumplir durante la jornada laboral, mismo que permite que las actividades ejecutadas en la caja general sean realizadas enfocando en el cumplimiento del objetivo del área. Es importante considerar que este manual de fácil comprensión para que sea revisado y sea un soporte continuo del personal disminuyendo el riesgo de causar confusión a los usuarios de la información contenida en el mismo. A continuación, se detalla los más relevantes apartados que se encuentran en el presente manual:

1. **Identificación:** Es la portada que consta de la principal información relacionada con el manual, siendo la siguiente:
 - ✓ Nombre de la institución financiera.
 - ✓ Título del tipo de manual.
 - ✓ Fecha en la cual fue diseñado.
 - ✓ Responsable del diseño del manual.
2. **Introducción:** Es una breve descripción del contenido y finalidad del manual de funciones y procedimientos, a fin de mostrar cuál es el objetivo que se pretende cumplir en el área de caja y el alcance del mismo.
3. **Organigrama:** Es la descripción de la forma en que tienen la jerarquía del personal que conforma el área de caja general.
4. **Funciones del personal:** Es la descripción relacionada con la descripción de las funciones que debe efectuar el personal del área de caja general.
5. **Políticas:** Son aquellos lineamientos que deben ser considerados el momento en el cual requieren aplicar el personal del área de caja general.
6. **Procedimientos:** Es la descripción de forma detallada de la forma en que deben ser efectuados las recaudaciones, depósitos y retiros de parte de los clientes con la finalidad de proveer una comprensión de la forma en que deben efectuar sus actividades y funciones.


7. Flujograma: Se muestra a través de un conjunto de gráficos y líneas la representación de los lineamientos a seguir para los distintos procedimientos.

4.8. Autorización, distribución y revisión del manual de funciones y procedimientos

Posterior al diseño del manual es importante que este sea aplicado en la sucursal del banco Produbanco sucursal mall del sur, mismo que debe ser considerado por la alta dirección de la institución financiera. Cabe mencionar que con respecto a la autorización es un punto relevante que requiere mostrarse en el manual.

Por otra parte, luego que la alta gerencia genera la autorización el manual debe ser distribuido al personal que se encuentra en el área de caja general, mismo que se encuentra conformado por el supervisor y el personal que labora en las cajas. Es importante además la aplicabilidad del manual pues de este modo las situaciones relacionadas con los descuadres en las cajas serian solucionados y reducido el riesgo a través de la aplicación de medidas de control interno.

4.9. Propuesta: Manual de funciones y procedimientos de caja general

	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15




Manual de funciones y procedimientos de caja general

Procedimientos aplicados en control interno

Elaborado por:

Joselyne Layana

ENERO- 2021


	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Introducción

El personal que conforma la caja general constituye un punto central donde se efectúan las transacciones entre el cliente y la institución financiera Produbanco, es por ello que el cumplimiento de las responsabilidades del personal resulta importante para un correcto funcionamiento de las actividades bancarias.

De acuerdo con la institución financiera Produbanco esta debe contribuir en el desarrollo de las relaciones con sus clientes a través del asesoramiento y el gestionamiento de las transacciones financieras, por ello es importante que la labor que efectúa el personal del área de caja general conozca detalladamente las funciones que debe efectuar y como realizarlas a través de procedimientos que cumplan con las necesidades de los clientes.

El presente manual de funciones y procedimientos de la caja general constituye un documento que provee de información en la cual detalla cuáles son las competencias del área de caja y como deben ser efectuados describiéndose con la ayuda de flujogramas, mismos que proveen de efectuar eficientemente las actividades del personal.

	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Objetivo del manual


Optimizar los procedimientos del área de caja general con la finalidad de aumentar la productividad del personal a través de la guía del manual que le permitirá definir los procedimientos a realizar por medio de lineamientos.

Alcance del manual

El alcance del presente manual está direccionado a ser aplicado por el personal del área de caja general en el banco Produbanco en la sucursal del mall del sur.

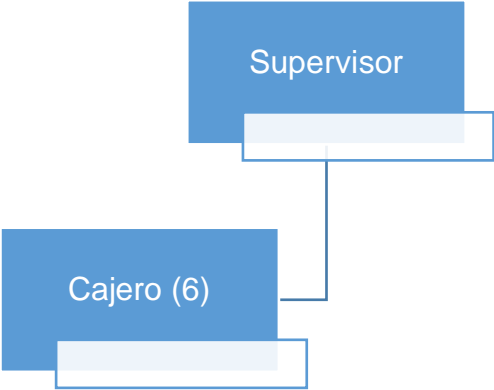
Políticas


- Proveer al personal de los conocimientos necesarios para cumplir su labor en el área de caja general.
- Promover la realización de la labor de caja general direccionada al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de institución financiera.
- Mantener controles en la caja general a través de arqueos de forma aleatoria.
- Efectuar semestralmente una verificación del cumplimiento de las políticas establecidas para el área de caja.
- Evaluar la labor del personal de caja general a fin de identificar el nivel de responsabilidad de las labores diarias.
- Cada personal debe ser responsable de los valores que entran y salen, los cuales deben ser entregados cuadrados.
- Todas las transacciones efectuadas en caja general deben ser efectuados con su respectivo documento de soporte.
- Todo movimiento de efectivo en la caja general debe ser registrado.
- En caso de recepción de billete falso, este se registra como faltante de caja.
- Todo el saldo al finalizar la jornada del personal de caja debe ser contado y entregado con el respectivo documento de los movimientos de forma diaria.

	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Organigrama del área de caja general


Figura 1 Organigrama del área de caja general




	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Funciones de los puestos de caja general

Descripción del cargo			
Nombre del cargo	Supervisor	Número de puestos	1
Área:	Caja General		
Reporta a:	Jefe de agencia		
Supervisa a:	Personal de caja		
Descripción	Contribuir en la garantía de la correcta realización de las operaciones efectuadas por el personal de caja general.		
Funciones	Supervisar las funciones desempeñadas por el personal de caja general. Efectuar cuadros de caja por control interno. Registrar y verificar los saldos entregados por el personal Inspeccionar la labor del personal de caja general. Verificar los registros diario del personal de caja general.		
Perfil	Jefe de inmediato	Jefe de agencia	
	Formación profesional	Titulo en Ingeniería comercial o carreras a fines.	
	Conocimiento:	Carreras administrativas	
	Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares	
	Edad:	25-32 años	
	Sexo:	Indistinto	
	Habilidades y aptitudes	Responsabilidad Relaciones personales Compromiso	


 Produbanco Grupo Promerica	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Descripción del cargo			
Nombre del	Cajero	Número de	6
Área:	Caja General		
Reporta a:	Supervisor de caja general		
Supervisa a:	Ninguno		
Descripción	Realizar las transacciones bancarias a través de las actividades operacionales.		
Funciones	Receptar y entregar dinero de los clientes con documento de soporte respectivo. Identificar los medios de pagos de parte de los clientes. Efectuar entregar de retiros en efectivo de los clientes Receptar el pago de tarjetas de créditos y operaciones relacionada con servicios bancarios ofrecidos por la institución bancaria. Realizar el ingreso y salida de dinero en la caja. Manejar el sistema informático de la institución de forma eficiente y eficaz.		
Perfil	Conocimiento:	Bachiller	
	Experiencia:	En cargos similares minima de 1 año.	
	Edad:	18-35 años	
	Sexo:	Indistinto	
	Habilidades y aptitudes	Trabajo en equipo Iniciativa Eficiencia y eficacia	

	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Responsabilidades generales

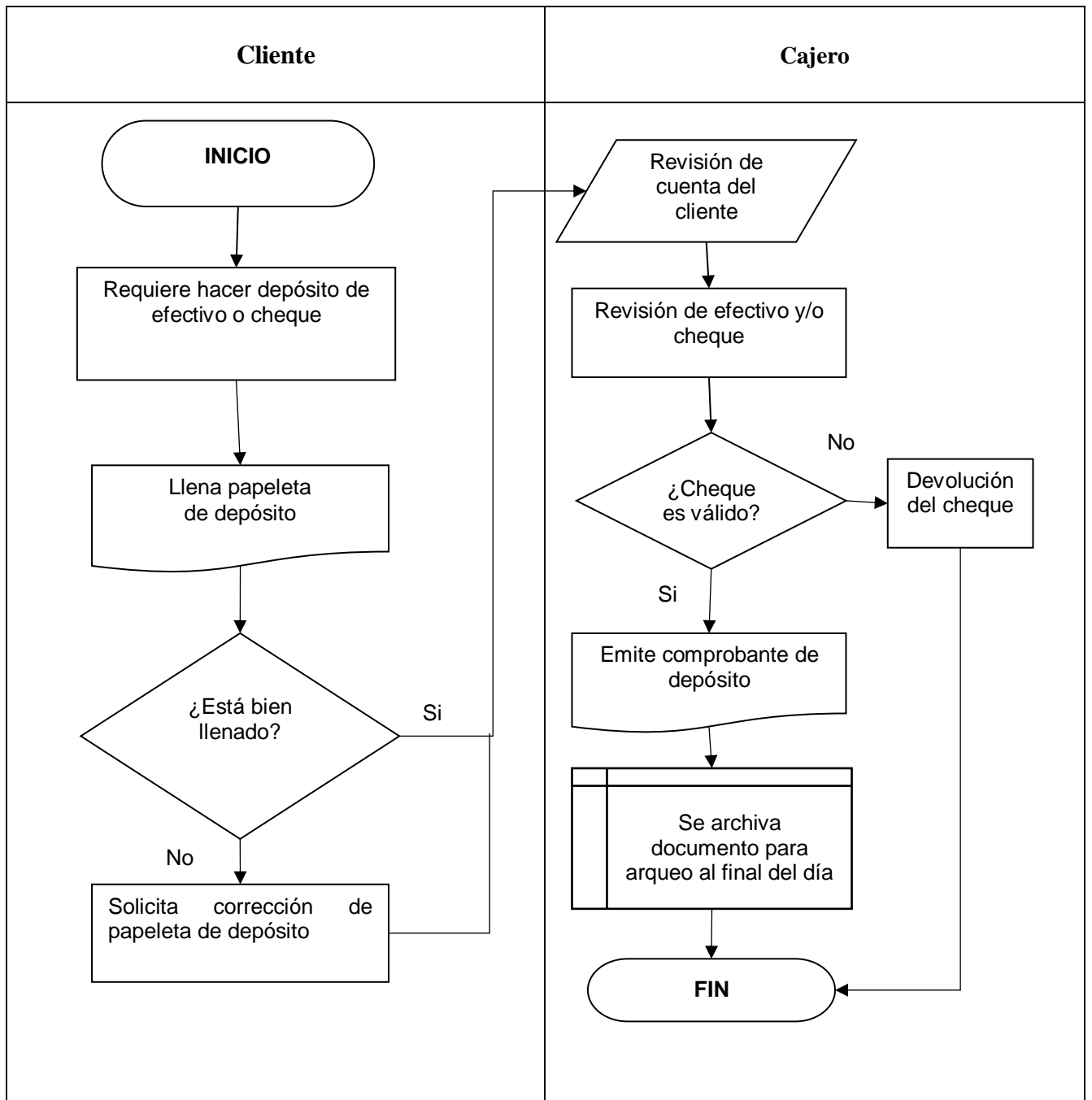
1. El personal del área de caja general debe tener capacitación previa a ocupar el puesto.
2. Establecer un correcto manejo del efectivo.
3. Aplicar medidas de control del efectivo en la caja general.
4. Contribuir favorablemente en el cumplimiento adecuado de las operaciones de la caja general.
5. Verificar mensualmente los saldos entregado conjuntamente con el efectivo entregado por el personal de caja general.
6. El supervisor es el responsable de hacer una verificación aleatoria de arqueo de caja.
7. El área de caja general debe tener medidas de resguardo necesario para proveer seguridad.
8. En situaciones de descuadre de caja el supervisor debe priorizar con ayuda para resolver la dificultad en el cuadro al terminar la jornada laboral.
9. Contribuir en la custodia de los documentos de soporte de las operaciones de caja general.
10. Es prohibido hacer uso del efectivo de la caja general fuera de la agencia bancaria por el personal.
11. Efectuar una revisión periódica de los registros entregados por el personal de caja con las cifras del sistema.


	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Procedimientos de ingreso a caja general

1. Cliente requiere efectuar un depósito o pago en efectivo.
2. El cliente efectúa la papeleta de depósito, mismo que constituye como comprobante.
3. El cajero verifica los datos de la papeleta y firma del mismo.
4. Se verifica los datos de la cuenta en el sistema.
5. Efectúa un comprobante de la transacción.
6. El cajero procede a receiptar el depósito del efectivo o cheque, si cumple con comprobante bien llenado.
7. Si el cheque cumple con los requerimientos es depositado, caso contrario se procede a devolución.
8. Caso contrario solicita la corrección o nueva elaboración de comprobante de parte del cliente.
9. Archivo de comprobante de depósito.
10. Depósito del ingreso de efectivo o cheque.

Flujograma

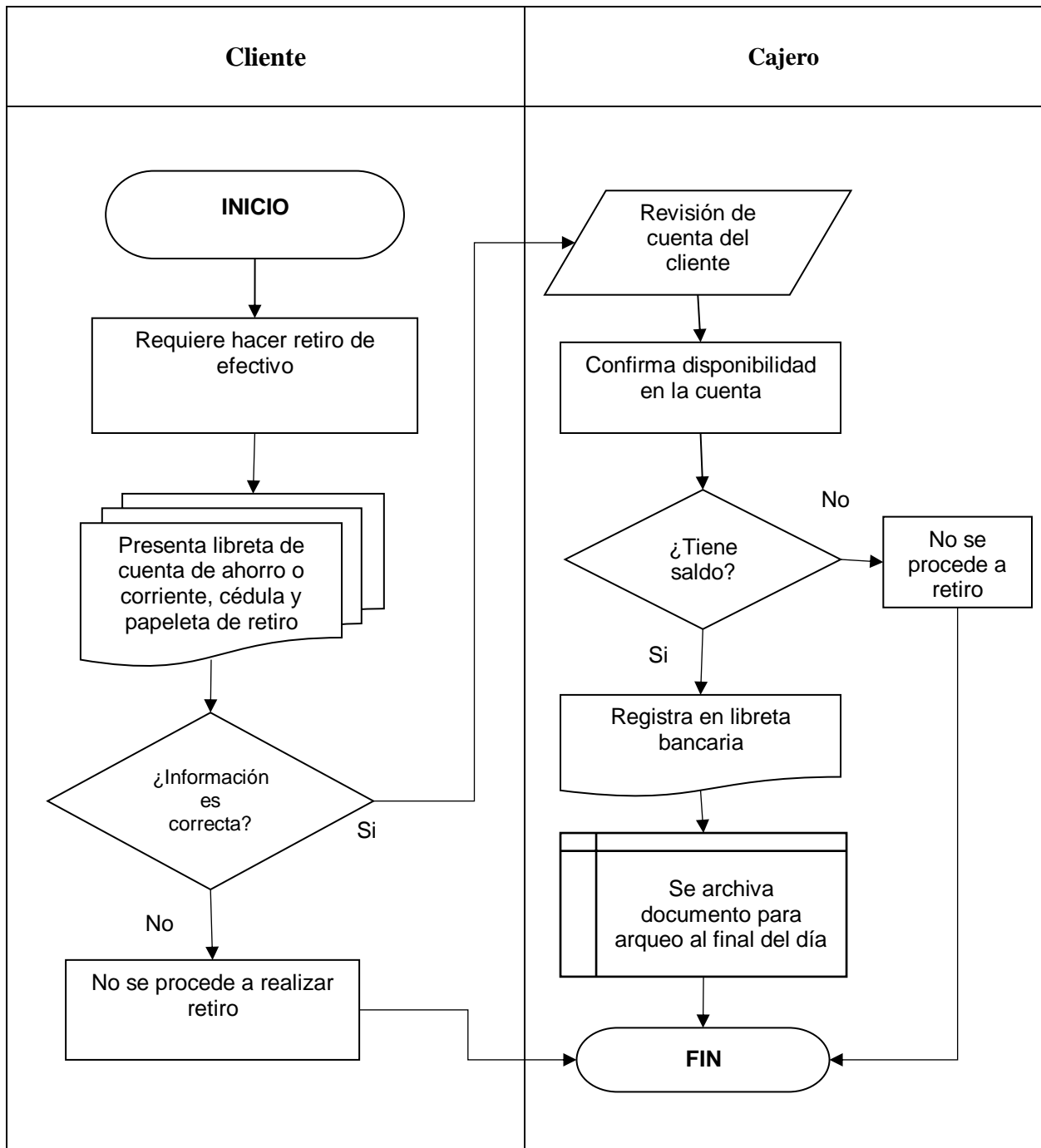



	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Procedimientos de egreso a caja general

1. Cliente solicita retiro en efectivo.
2. Muestra la libreta de ahorro o corriente con la cédula de identidad.
3. Verificación de datos del cliente y documento de identidad.
4. Revisión de los fondos de la cuenta del cliente.
5. Desembolso del valor solicitado por el cliente.
6. Emisión de documento de orden de pago.
7. Revisión de la transacción.
8. Registro en la cuenta de ahorro o corriente.
9. Entrega del dinero al cliente.
10. Documento es archivado.

Flujograma

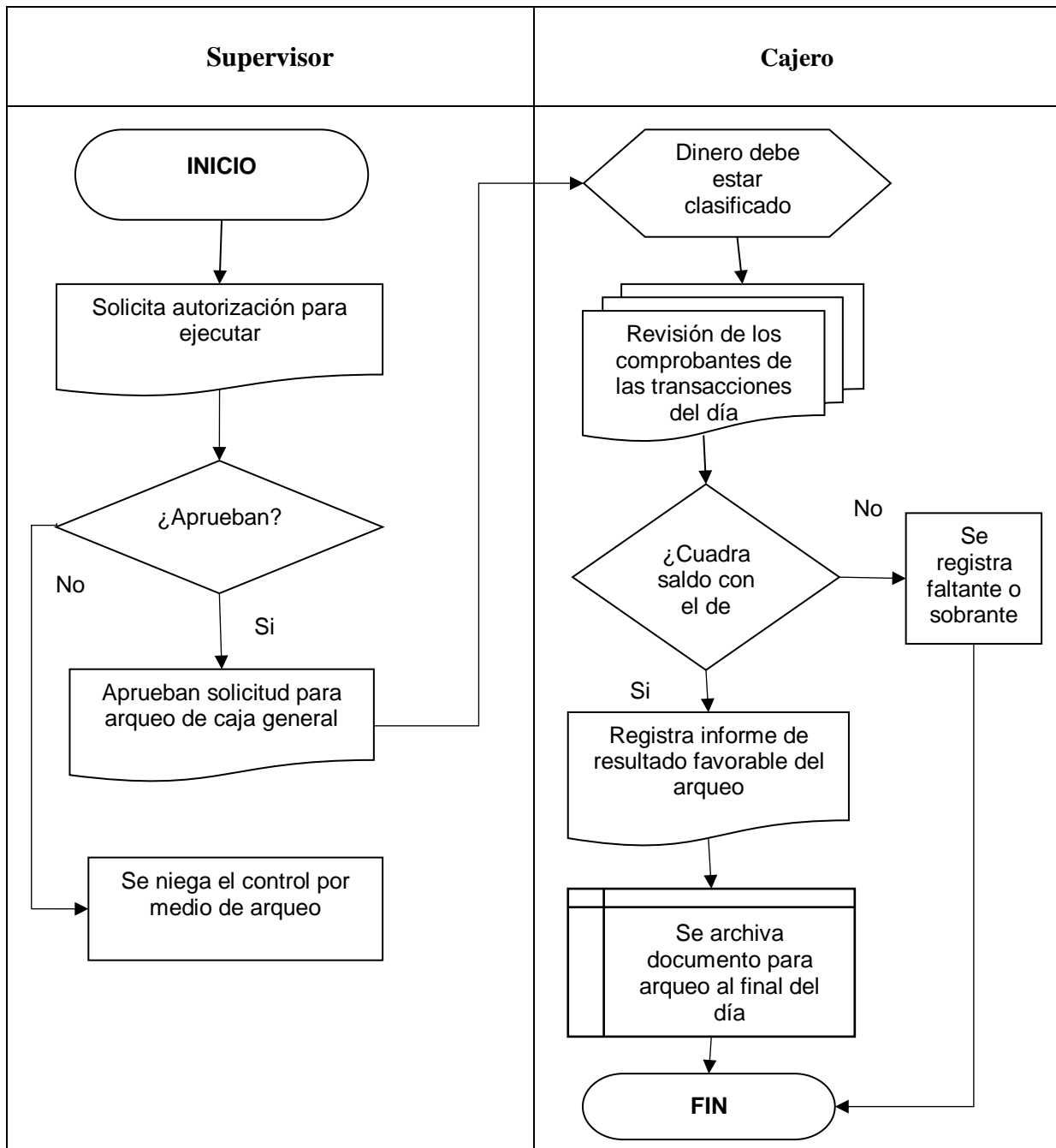


	Manual de funciones y procedimientos de caja general	VERSIÓN: 01
	Produbanco Grupo Promerica Sucursal mall del sur	FECHA: 2021-01-15

Procedimientos de arqueo de caja general

1. El supervisor requiere tener la autorización por el jefe directo.
2. En presencia del personal de caja se da inicio al arqueo.
3. El dinero es clasificado de acuerdo a monedas, billetes y cheques recibidos en el día de operaciones.
4. Revisar los comprobantes de egreso por retiro.
5. Cuantificar los documentos de depósitos tanto en efectivo como en cheque.
6. Efectuar la suma total de cada procedimiento de ingreso y egreso.
7. Revisar el saldo obtenido con los registros en el sistema.
8. Identificar si hay sobrantes o faltantes.
9. Realizar un registro del arqueo de caja.
10. Revisar continuamente los resultados de los arqueos en caja como control interno.

Flujograma



4.10. Beneficio de la aplicación del manual propuesto

Por medio de una correcta descripción de las funciones de cada personal fue posible mejorar la situación existente en la caja general, pues la falta de una descripción de las labores que desempeñaba el personal tanto de supervisión como el que se encuentra atendiendo a los clientes y efectuando las transacciones de ingreso y egreso mostraba una afectación por faltantes o sobrantes de dinero.

Por otra parte, definir los procedimientos relacionados con la caja general permite que se pueda efectuar de forma acertada y al mismo tiempo crear como método de control el arqueado sorpresivo, el cual requerirá de autorización de los superiores, sin embargo, esto permitirá establecer la existencia de falencias de la aplicación de los procedimientos de parte del personal, a la vez que será posible llevar un registro de que tan frecuente surge esta situación y quien es más recurrente permitiendo contribuir en la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

La realización de la presente investigación efectuada en la sucursal del Banco Produbanco, mismo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Por medio de la indagación de las teorías relacionada con la contabilidad financiera y el control, fue posible determinar la importancia que tiene aplicar medidas que permita mejorar situaciones relacionadas en la caja general, así como las funciones del personal y la forma en que estos efectúan los procedimientos.

La metodología de la investigación a través de la aplicación del instrumento de la encuesta y la entrevista, así como la técnica del cuestionario se pudo conocer que los procedimientos no eran conocidos de acuerdo a directrices definidas, así como aquellas funciones que debían desempeñarlos para un manejo idóneo dentro de la agencia bancaria, confirmando la necesidad de un manual dirigido para el área de caja general.

Finalmente, a través de la propuesta fue posible establecer las funciones del personal y además mostrar procedimientos en el ingreso y egreso del dinero, así como proponer medidas de control interno por medio de arqueo de caja.

RECOMENDACIÓN

Posterior a efectuar la investigación se recomienda la realización de un análisis detallado de las problemáticas existentes en la empresa, con la finalidad de identificar la situación real actual de la caja general de la sucursal del Banco Produbanco, la cual, carece de un seguimiento constante. Debido a esto, es necesario que se apliquen procedimientos diseñados especialmente para llevar un control más adecuado en esta área de la entidad, por medio de la aplicación de un manual que sirva como una guía para desarrollar las actividades necesarias en los diferentes procesos que se llevan a cabo; permitiendo que se facilite la toma de decisiones dentro de la empresa.

Es fundamental que la agencia bancaria adquiera una buena organización, cuidando del personal que se encuentra laborando en esta área, tomando en cuenta que forman una parte importante para el desarrollo de la entidad, es así, que deben poseer todas las herramientas y recursos para desempeñarse eficientemente en su trabajo, conociendo ampliamente el correcto funcionamiento de los procedimientos idóneos, con respecto a la entrada y salida de dinero.

Por ello se determina la relevancia que tienen manuales deberían poseer las diversas funciones y responsabilidades de los integrantes de la entidad, logrando así, desempeñarse de la mejor forma posible en su trabajo, ya que, tienen un amplio conocimiento en el área asignada.

Referencias Bibliográficas

- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L., & Ramos, C. (2019). Administración de la innovación. *Revista pearson*, 1-154.
- Antonio Quitero. (junio de 2018). *economia simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/banca-privada>
- Araujo, A. P. (3 de marzo de 2016). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5135/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-209.pdf>
- Arias, J. S. (23 de Nviembre de 2018). <https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- Arriaga, F., Ávalos, D., & Martinez, E. (2017). Propuesta de estrategias de mejora basadas en analisis foda en las pequeñas empresas de Arandas, Jalisco, México. *Revista ra ximhai*, 417. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154070025.pdf>
- Arteta, M. (12 de Octubre de 2019). El control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las universidades públicas de la región puno. *Revista de investigacines de la escuela posgrado*, 1254-1255. Obtenido de <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/1110/272>
- Ballesteros, A., & García, T. (2018). Implicaciones de la automatización en el servicio al cliente y los puestos de cajeros en la industria bancaria. *Revista trabajo y sociedad*, 183-196. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719743>
- Banco Estudiantil. (13 de JUNIO de 2018). *BANCO ESTUDIANTIL*. Obtenido de <https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/>

- Bertha Romero. (31 de agosto de 2015). *tus finanzas* . Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Bohórquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: casi hipermercado. *Revista dimensión empresarial*, 100-104.
- Business, U. A.-S. (17 de abril de 2005). <https://www.coursehero.com/file/17274775/Antecedentes-hist%C3%B3ricos/>. Obtenido de Universidad Autonoma de Nuevo Leon - School of Business: <https://www.coursehero.com/file/17274775/Antecedentes-hist%C3%B3ricos/>
- Campuzano, J., Chávez, G., & Maza, J. (2018). El fracaso del dinero electrónico en Ecuador. *Revista investigación y pensamiento crítico*, 84-87. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6575268>
- Carreón, J., Hernández, J., Bustos, J., & García, C. (2017). Políticas de fomento empresarial y sus efectos sobre las percepciones de riesgo en caficultores de Xilitla,. *Revista poiésis*, 1. Obtenido de <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/2297/1728>
- Chalén, I. (2018). *Repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte*. Obtenido de tesis de grado: "Control interno de los activos corrientes": <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2332/1/T-ULVR-2129.pdf>
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (9 de julio de 2009). Obtenido de Sección 7 Estados de Flujos de Efectivo de la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES): <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QMY0rdky>

MSkJ:https://www.nicniif.org/home/descargar-documento/2579-7_estadosdeflujosdeefectivo.html+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Instituto lean management. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=control+&ots=PuwtgZ8B-B&sig=H4z89uwsGnmilUIVU9NnfmIzI34#v=onepage&q=control&f=false>

Daza, M., Daza, M., & Pérez, A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Revista de investigación en administración e ingeniería*, 21.

Educativos. (junio de 2017). *Educativos*.

Empresarial, V. (18 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.visionempresarialbgs.com/es/blog-academico/blog-academico/item/17-procedimiento-caja-general>

eneCommerce, I. P. (24 de marzo de 2020). <https://observatorioecommerce.com/importancia-registros-contables/>. Obtenido de <https://observatorioecommerce.com/importancia-registros-contables/>: <https://observatorioecommerce.com/importancia-registros-contables/>

Espín, C., Espín, M., & Zambrano, L. (2018). Evaluación de riesgos ergonómicos y su incidencia en la salud de los trabajadores del gad parroquial rural alluriquín. *Revista boletín redipe*, 1-2. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/437/433>

Facundo, A. (2019). Recaudar en los confines del imperio: impuestos y remesas en la Caja Real de Mendoza (Río de la Plata) a fines del período colonial 1779-1810. *Revista de indias*, 460-466. Obtenido de

<http://revistadeindias.revistas.csic.es/index.php/revistadeindias/article/view/1104/1177>

Finanzas, E. C. (2020). <http://elcontador.net/las-cuentas-contables-clasificacion/>. Obtenido de El Contador 2020 - Blog de Contabilidad y Finanzas: <http://elcontador.net/las-cuentas-contables-clasificacion/>

Franco, C. G. (2004). www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/36-efectivo_y_cuentas_por_pagar_controles_internos_para_salvaguardar_los_recurros_financieros_en_una_organiza.pdf. Obtenido de www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/36-efectivo_y_cuentas_por_pagar_controles_internos_para_salvaguardar_los_recurros_financieros_en_una_organiza.pdf

García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista ciencia unemi*, 30. Obtenido de <http://cienciaunemi.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/495/387>

Garzozzi, R., Perero, J., Rangel, E., & Vera, J. (2017). Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador. *Revista de negocios y pymes*, 1-11. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340501824_Revista_de_Negocios_PYMES_V3_N9_Analisis_de_los_indicadores_financieros_de_los_principales_bancos_privados_del_Ecuador/link/5f0b5700299bf18816173942/download

Gil, M. (2018). Sistemas de Control Administrativos: el uso del Stage-Gate Processen un ambiente de innovación. *Revista contabilidad y negocios*, 70. Obtenido de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/20167/20143>

González, R., & Córdoba, T. (2017). Análisis diferencial entre el manual general de contabilidad gubernamental publicados en el año 2005 y 2014. Una perspectiva general del sistema de contabilidad gubernamental panameño. *Revista colón ciencias*, 1-5. Obtenido de http://revistas.up.ac.pa/index.php/revista_colon_ctn/article/view/339/295

González, Y., Sarduy, A., Feo, M., & Donoso, A. (2017). La caja real de la villa de santa clara(cuba): análisis histórico-contable(1689-1831). *Revista española de historia de la contabilidad*, 211-222.

Goya, D. (2017). <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>: <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>

Grupo Promerica. (2019). *Produbanco*. Obtenido de <http://www.produbanco.com>

Guamán, S., Orrala, D., & Mendoza, F. (2018). Efectivo y equivalente de efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Eumed*, 1-12. Recuperado el 2020, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/efectivo-liquidez-empresa.html>

Guerrero, R., De Oliva, T., & Ojeda, M. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 1-2. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/rngenf/v38n2/0102-6933-rngenf-1983-144720170267458.pdf>

Gutierrez, R. (14 de ENERO de 2020). <https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/>. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/>

- Hernandez. (7 de enero de 2003). http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf
- Hernandez, A. J. (17 de Octubre de 2005). <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/> . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/>
- Hernández, B., Ramírez, T., & Mar, O. (2019). Sistema para la auditoría y control de los activos fijos tangibles. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 129. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-128.pdf>
- <https://www.tinsa.es/blog/historia/historia-del-dinero-monedas-y-billetes/>. (Marzo de 2013). Obtenido de <https://www.tinsa.es/blog/historia/historia-del-dinero-monedas-y-billetes/>
- IFRS Foundation. (abril de 2001). *Deloitte*. Obtenido de NIC 7 Estado de flujos de Efectivo : <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%207%20-%20Estado%20de%20Flujos%20de%20Efectivo.pdf>
- Jiménez, A. (2016). *Repositorio Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de Tesis de grado:" El control contable y su incidencia en los estados financieros de la sociedad minera de Hecho Cascada de la ciudad de Portoviejo. Año 2013": <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6865/1/TUACE-2016-CA-CD00022.pdf>

- Juan Pablo Calle. (6 de octubre de 2017). *riesgoscero*. Obtenido de riesgoscero: <https://www.riesgoscero.com/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Kenton, W. (18 de abril de 2017). <https://www.lifeder.com/caja-general/>. Obtenido de <https://www.lifeder.com/caja-general/>
- keyandcloud. (Noviembre de 2015). <https://www.keyandcloud.com/blog/>. Obtenido de <https://www.keyandcloud.com/definicion-de-cuenta-contable/>
- L., U. &. (s.f.). <https://nexiaperu.com.pe/control-interno-coso/>. Obtenido de <https://nexiaperu.com.pe/control-interno-coso/>
- Lindao, M. (noviembre de 2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Tema de tesis de grado: " Manejo de los flujos de efectivo para Recynnova en el 2016": <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14677/1/TESIS%20Cpa%20159%20-%20Manejo%20de%20los%20flujos%20de%20efectivo%20para%20Recynnova%20-%20MISHELL%20STEFANY%20LINDAO%20TORRES%20%281%29%20%281%29.pdf>
- Lopez, A. A. (15 de febrero de 2010). *Congreso Virtual Inoternacional* . Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Malleuve, A., Robaina, D., Lavandero, J., & Ramos, V. (2018). Modelo de dirección estratégica con enfoque de arquitectura empresarial para la integración del sistema de dirección de la empresa (deae-isde). *Revista dyna*, 297. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/72073/69011>

Mantilla, S. A. (1 de Febrero de 2018). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Nikolakopulos, A. (s.f.). <https://pyme.lavoztx.com/tipos-de-registros-contables-8474.html>. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/tipos-de-registros-contables-8474.html>

Oficina Empleo. (31 de mayo de 2018). *Oficina Empleo*. Obtenido de <https://www.oficinaempleo.com/blog/que-hacer-si-no-me-cuadra-la-caja/>

Padilla. (2016). fundamentos contables basicos. En ESPE, *fundamentos contables basicos* (pág. 21). QUITO.

Paz, A. (2018). La culpa del consumidor en la responsabilidad financiera y su proyección casual en el daño por fraude electrónico. *Revista de derecho privado*, 261-265. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rdp/n35/0123-4366-rdp-35-00261.pdf>

Pérez, V. P. (2016). Modelo de Planificación Estratégica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santiago de Calpi, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015-2019 para mejorar la eficiencia de la gestión administrativa.

Pincay, R. G. (Septiembre de 2017). <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/produbanco/informaci%C3%B3n-institucional/>. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/produbanco/informaci%C3%B3n-institucional/>

- Produbanco. (2020). *Produbanco*. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/media/344221/memoria-rse-produbanco.pdf>
- Quintana, J. (2017). *Repositorio Universidad católica del Ecuador*. Obtenido de Tesis de grado: "Efectivo y equivalente al efectivo en las operaciones contables de Susan Shopping Cía Ltda., Periodo 2014": <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1050/1/QUINTANA%20VERA%20JEFFERSON%20EDUARDO.pdf>
- Ramos, M., Santos, J., & Álvarez, L. (2018). Hacia una normalización de la representación de flujogramas en el ámbito hospitalario. *Revista had*, 37-39. Obtenido de <https://revistahad.eu/index.php/revistahad/article/view/61/46>
- Renteria, M. S. (20 de marzo de 2017). http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html
- republica, c. g. (s.f.). https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Retailing, G. P. (9 de Enero de 2018). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Ruiz, E. (18 de 5 de 2018). El control interno de la gestión económico-financiera de la concesión de obras y concesión de servicios locales. *Revista asocex*, 41. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/247982536/Control->

- interno-de-caja-y-banco-docx: <http://asocex.es/wp-content/uploads/2018/05/Revista-Auditoria-Publica-71-pag-41-a-54.pdf>
- Sabino, C. (14 de octubre de 2016). <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>. Obtenido de Tesis plus : <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Sallenave, J. (2002). *La gerencia integral ¡No le tema a la competencia, temale a la incompetencia!* Bogotá.
- Sanchez, A. L. (1 de 07 de 2014). <https://www.ineaf.es/tribuna/aspectos-contables-del-arqueo-de-caja/>. Obtenido de <https://www.ineaf.es/tribuna/aspectos-contables-del-arqueo-de-caja/>
- Sánchez, A., Pérez, S., López, J., Alberca, F., Júdez, J., & León, J. (2018). Indicadores de calidad en colonoscopia. Procedimiento de la colonoscopia. *Revista española de enfermedades digestivas*, 316. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/diges/v110n5/1130-0108-diges-110-05-00316.pdf>
- Segovia, W. E. (1 de Marzo de 2004). <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>, Contabilidad y Finanzas, Control Interno
- Sopó, G., Salazar, M., Guzmán, E., & Vera, L. (2017). Liderazgo como competencia emprendedora. *Revista espacios*, 1. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p24.pdf>
- Torres, K. (30 de JUNIO de 2019). *Produbanco*. Obtenido de (<http://www.ratingspcr.com/informes-país.html>),
- Uribe, L. (2018). Plan de cuentas para sistemas contables 2018. *Ecoe ediciones*, 2-5.

- Vargas, M. L. (14 de 08 de 2013). <https://contabilidadparati.blogspot.com/2013/08/manejo-de-la-cuenta-caja.html>. Obtenido de <https://contabilidadparati.blogspot.com/2013/08/manejo-de-la-cuenta-caja.html>
- Vega de la Cruz, L., & Gonzáles Reyes, L. (2017). Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria . *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 295-309. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v16n2/rhcm15217.pdf>
- Vivas, G. (17 de Julio de 2006). https://www.academia.edu/26641401/Clasificación_y_Definición_de_las_Cuentas_Reales_y_Nominales. Obtenido de https://www.academia.edu/26641401/Clasificación_y_Definición_de_las_Cuentas_Reales_y_Nominales

Apéndice A: Modelo de encuesta dirigida a



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE CAJA GENERAL

Instrucciones:

La presente encuesta tiene el fin de obtener información relacionada con el trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejoras al control interno de la cuenta caja general del Banco Produbanco, en la sucursal Mall del Sur del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas”

- 1 ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la institución financiera?**
1. Menos de 1 año
2. Un año
3. De 1 a 5 años
4. Más de 5 años
- 2 ¿La caja general tiene definida su objetivo dentro de la institución financiera?**
1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Muy en desacuerdo
4. En desacuerdo
- 3 ¿Usted recibió capacitación para realizar las funciones de caja general?**
1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Muy en desacuerdo
4. En desacuerdo
- 4 ¿Posterior a su ingreso a laborar en caja general u ha recibido capacitación de la función de caja general?**
1. Si
2. No

3. Algunas veces

--	--

5 ¿Cada qué periodo de tiempo se efectúa capacitación sobre la caja general?

1. Mensual

--

2. Trimestral

--

3. Semestral

--

4. Anual

--

6 ¿La institución cuenta con un manual de funciones de las gestiones efectuadas en el cargo de caja general?

1. Si

--

2. No

--

3. Desconozco

--

7 ¿Durante su jornada laboral existe medidas de control interno sobre el flujo de efectivo que maneja en la caja general?

1. Muy de acuerdo

--

2. De acuerdo

--

3. Muy en desacuerdo

--

4. En desacuerdo

--

8 ¿Durante su jornada ha tenido situaciones de descuadre en la caja al finalizar su jornada?

1. Siempre

--

2. Casi siempre

--

3. Nunca

--

9 ¿De acuerdo a su conocimiento el descuadre de caja ha originado afectación en la rentabilidad de la institución financiera?

1. Muy de acuerdo

--

2. De acuerdo

--

3. Muy en desacuerdo

--

4. En desacuerdo

--

10 ¿Considera que un manual de procedimientos puede contribuir en la reducción de situaciones de descuadre de la caja general?

1. Muy de acuerdo

--

2. De acuerdo

--

3. Muy en desacuerdo

--

4. En desacuerdo

--



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,

ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE CAJA GENERAL

- 1) ¿Puede indicar cual es la función de caja general dentro de la institución educativa?
- 2) ¿Para desempeñar su función como supervisor recibió una capacitación al ser reclutado?
- 3) ¿Para supervisar la labor del personal de caja general u recibe capacitación continua?
- 4) ¿Para hacer una revisión de la labor de supervisar la caja general se basa en manual de procedimientos?
- 5) ¿El personal de caja general entrega cajas descuadradas al finalizar la labor?
- 6) ¿Cuál es su opinión sobre situaciones en que el personal entrega las cajas muestra faltante o sobrantes de dinero?
- 7) ¿La institución cuenta con un manual de procedimientos? Si la respuesta es afirmativa., indique por qué