



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Tema:

**PROPUESTA DE AUDITORIA INTERNA A LOS
PROCEDIMIENTOS DE LA CAJA GENERAL DE
ALMACENES DE PRATI SUCURSAL LA ROTONDA**

Autora:

Moreira Sánchez Erica Vanessa

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil-Ecuador

2019

CAPÍTULO I

Ubicación del contexto

El comercio al por mayor y menor es uno de los 5 grandes sectores sobre los cuales la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros presenta el ranking empresarial anualmente. Dicho informe se basa en la información proveniente de las declaraciones del formulario 101 y del portal web del ente en mención, a la fecha del presente estudio 65,445 de un total de 84,120 empresas forman parte de esta base, lo que representa el 77.8% a nivel nacional segmentadas por sectores de comercio, servicios, exportadoras, entre otras.

Con respecto a empresas del segmento de venta de prendas de vestir y artículos para el hogar se han identificado a 33 compañías que se consideran como las más representativas del sector, que se encuentran ubicadas en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Sangolquí y Manta. Al 31 de diciembre de 2018, este grupo de empresas presenta una rentabilidad promedio de 4%, siendo Moda&Hogar S.A. la que refleja el mayor porcentaje a nivel de rentabilidad con un 15%.

d

El sector de ventas al por menor, en el que está inmerso la entidad del presente estudio, por la complejidad de sus operaciones de venta de prendas de vestir para hombres, mujeres y niños, calzado, artículos para el hogar, entre otros,

la demanda de sus productos de clientes que exigen cada día mayor calidad buen precio y el elevado volumen de transacciones por ventas, son susceptibles a varios riesgos, principalmente de tipo financiero y operativo debido a la falta o ausencia de controles eficientes en las áreas responsables del efectivo y sus equivalentes.

La empresa Moda&Hogar S.A es una compañía que no está exenta a esta problemática, ya que como consecuencia del crecimiento y expansión en el tiempo desde su creación han surgido inconvenientes en el departamento contable-financiero debido a que la empresa no cuenta con manuales de procedimientos sobre el proceso del efectivo y sus equivalentes, lo cual trae como consecuencia que los procesos no se ejecuten de la manera esperada.

Situación del conflicto

Moda &Hogar S.A. es el retail líder de moda y hogar en el país, con más de 78 años de experiencia, cuenta con 14 tiendas a nivel nacional y más de 3,000 colaboradores orientados a servir con excelencia todas las necesidades y expectativas de sus clientes.

Moda & Hogar ubicada en el centro comercial La Rotonda de la ciudad de Guayaquil, inauguró en el año 1994 su tienda Moda y en el año 2011 abre la línea de Hogar, brindando un servicio de calidad a su clientela por años.

A pesar de la excelente trayectoria que ha tenido esta tienda departamental tanto en las líneas de moda y hogar desde su creación, en la actualidad, presenta deficiencias a pesar del control implementado en los procedimientos que se desarrollan en la caja general con respecto a los ingresos y egresos de efectivo y sus equivalentes, inconvenientes que como consecuencia generan la presencia de faltantes, sobrantes y pérdida de documentos que respaldan un considerable número de transacciones. Todas estas irregularidades tienen implicaciones negativas para la entidad tanto en la liquidez, así como en la presentación de los estados financieros.

Variable de investigación

Variable independiente:

Procedimiento de la caja

Variable dependiente:

Control del efectivo

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad-financiera

Área: Auditoría interna

Aspectos: procedimiento de caja, control del efectivo

Contexto: Almacenes Moda & Hogar S.A

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Periodo: 2019

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Desarrollar una planificación para la mejora del control de auditoría interna a los procedimientos de la caja general.

Objetivos específicos

- Analizar el procedimiento de auditoría interna en la caja general.
- Desarrollar la metodología adecuada al diseño del proyecto.
- Elaborar el procedimiento de auditoría interna en la caja general para la mejora de control del efectivo.

Justificación

La presente investigación se desarrolla en almacenes Moda&Hogar en la tienda departamental ubicada en el centro comercial La Rotonda de la ciudad de Guayaquil, específicamente en el área de caja general donde se presentan inconvenientes en el control de los recursos económicos que se generan en esta área. Identificando, cuando se realizan auditorías internas sobre las Cajas, importantes faltantes, sobrantes y pérdidas de documentos que afectan considerablemente la liquidez de la compañía así como la presentación razonable de sus estados financieros.

El presente estudio está dirigido a la tienda Moda&Hogar, ubicada en el centro comercial La Rotonda de la ciudad de Guayaquil, la cual se inauguró en el año de 1994, brindando un servicio de calidad a su clientela por muchos años.

Esta tienda departamental, es la segunda más importante de las 14 tiendas que tiene la compañía en cuanto a recaudación de efectivo y sus equivalentes; tiene 18 cajas recaudadoras de las cuales 6 están destinadas para la línea de Hogar y 12 cajas están destinadas para la línea de moda.

Sin embargo, se han identificado deficiencias en el control interno de la caja general, tanto en el ingreso como en el egreso de efectivo y sus equivalentes tales como faltantes, sobrantes y pérdida de documentos (cheques, retenciones, vouchers, otros) que respaldan las transacciones ocasionando distorsiones a nivel de presentación de estados financieros, así como un impacto negativo al indicador de liquidez.

Debido a lo mencionado en el párrafo anterior, es necesario establecer lineamientos claros con respecto al tratamiento del efectivo y sus equivalentes, a través de un procedimiento formal, que sea comunicado a todo el personal involucrado, y que sea monitoreado para velar por el cumplimiento del mismo a fin de mitigar riesgos inherentes a la actividad. Una vez establecido se deberá evaluar su funcionalidad a fin de replicarlo a las demás tiendas de la compañía objeto de estudio.

Con un procedimiento y lineamientos establecidos se beneficiará a todo el personal involucrado: Cajeros, Jefe de Cajas, Jefe de Tienda, Área financiera y de Auditoría Interna, evitando una mayor carga de horas de trabajo innecesarios por errores en el proceso de cierre de las cajas recaudadoras, el área contable contará con todos los soportes documentales con respecto a las recaudaciones sin necesidad de registrar ajustes en cada cierre de mes, no serán necesarios llamados de atención por parte de Recursos Humanos al personal por incumplimiento de funciones (memos o multas económicas), la empresa no incurrirá en pérdidas innecesarias al absorber dichos faltantes, disminuyendo los cargos de gastos por faltantes mejorando los resultados de la empresa a nivel del Estado de Resultados Integrales.

Así también se busca optimizar los tiempos de las áreas operativas de Caja General y de Contabilidad, así como mejorar los controles y monitoreo de Auditoría Interna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Antecedentes históricos de la auditoría

La palabra **auditoría** proviene del verbo latino «Audire», que quiere decir «oír». Se considera que éste sería el origen histórico ya que los primeros **auditores** juzgaban la verdad o falsedad en ejercicio de sus funciones oyendo argumentos.

Muchos textos e información consideran que los primeros auditores nacen en Edimburgo (Escocia), sin embargo; la primera sociedad oficial corresponde a Inglaterra en los años 1880.

La profesión de auditor data de los años 1862 bajo la normativa británica para sociedades anónimas cuyo objetivo era evitar todo tipo de fraude a nivel de cuentas, a través de revisiones de especialistas ajenos al proceso lo que garantizaba los resultados.

A Estados Unidos de América, la profesión de auditor se introdujo por los años 1900, posterior en los países restantes de América Latina, los objetivos eran claros:

- Detección y prevención de fraudes;
- Detección y prevención de errores.

Evolución de la auditoría

Al exponer sobre la evolución de la auditoría se puede mencionar cuatro momentos en los cuales se ha presenciado su trascendental importancia:

- En la época de la Prehistoria, se puede considerar que la auditoría nació como una actividad de fiscalización y verificación de los principios contables de la época.
- Ya en la Edad Media, con la obligatoriedad del pago de diezmos al virrey por parte de los hacendados o de los grupos de alto linaje aparecen los auditores como figura de control de los mismos.

Se consideraba al auditor como alguien justo con el perfil necesario de validar los registros, sus procedimientos estaban enfocados a verificar los ingresos y salidas de efectivo, así como propiedades con la finalidad que los valores cancelados al Rey por concepto de diezmo sean los correctos.

Los procedimientos implementados en la época, incluían: visitas a las haciendas para validar la existencia de casas, sembríos, cosechas, arqueos de dinero (monedas, oro u otros), joyas, e inclusive esclavos, en caso de exportar productos, si los mismos cumplían las leyes vigentes, tal es el caso del cacao que debía ser pesado previo su carga en los vehículos que trasladaban la mercadería a los buques, entre otros aquí se validaba que el objeto de medición utilizado sea acorde las leyes minimizando riesgos de desfalco al Rey. La finalidad, que los pagos por concepto de diezmo sean correctos. En ciertas zonas, los resultados eran leídos en voz alta en plazas o lugares específicos a fin de que el auditor cumpla con la fe pública. Desde aquí ya la necesidad e importancia del establecimiento de controles.

A mediados del siglo XVIII, en Inglaterra, aparecieron las primeras máquinas, marcando así el nacimiento de la Revolución Industrial, así como el nacimiento

de las sociedades de auditoría. La primera caja registradora, esta fue inventada en los EEUU por James Ritty una vez concluida la Guerra Civil. Era el propietario de un salón en Ohio y necesitaba evitar que sus empleados continuaran hurtando sus ganancias. Creó el modelo Ritty I en 1879, luego de observar una herramienta que contaba las revoluciones del propulsor de un barco a vapor, la patentó en 1883.

Poco después resultó recargado con la necesidad de manejar dos comercios, por lo que vendió todos sus derechos sobre su invento a Jacob H. Eckert de Cincinnati – un vendedor de porcelana y cristalería – que formó la National Manufacturing Company., vendida en 1884 a John H. Patterson, quien la rebautizó como National Cash Register (NCR) y mejoró la máquina incorporando un rollo de papel para registrar las transacciones, creando por tanto el ticket de venta (o voucher como le decimos ahora).

En la era informática, nace la Auditoría de los Sistemas de Información mediante la toma de conciencia por parte de la alta gerencia de las empresas, haciendo hincapié sobre la información que adquieren,

conservan, procesan y emiten. Aquí se empiezan a desarrollar softwares contables que incluyen módulos específicos para el tratamiento del rubro de efectivo y sus equivalentes, aplicaciones web que permiten efectuar cuadros de caja, conciliaciones bancarias en tiempo real y desde cualquier lugar del mundo con conectividad a internet.

Con respecto a su clasificación podemos mencionar:

- **Por lugar de aplicación:** Auditorías Externas y Auditorías Internas
- **Por su área de aplicación:** financiera, administrativa, operacional, gubernamental, de sistemas.
- **Específicas:** fiscal, ambiental, de existencias (tomas físicas de inventarios, gestión informática, otras.

Importancia de la auditoría interna

La auditoría interna se define como una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización

En la actualidad la función de auditoría interna juega un rol relevante para toda organización, no solo es un departamento de revisión y control de procesos y procedimientos o de cuentas contables; sino que su nivel de importancia ha trascendido desempeñando el rol de asesor de los altos directivos en la toma de decisiones, participando en los Directorios, aportando a la planificación estratégica con la gestión de riesgos y soportando grandes proyectos como fusiones, adquisición de compañías mediante la valoración de empresas, detección de fraudes, entre otros.

Entre los hitos más relevantes se puede mencionar:

- Asesorar decisiones de la Alta Gerencia
- Optimizar las operaciones de la entidad.
- Disminuir costos e incrementar rentabilidad.
Establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión

Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son las diversas tareas o pruebas que buscan obtener una confianza razonable sobre cierto rubro u proceso.

Cada prueba de auditoría debe enfocarse en el objetivo de la revisión, debe establecer un alcance, así como definir fechas de corte y determinar la normativa sobre la cual se basa la revisión, por ejemplo ISO 9001:2015 o Normas Internacionales de Auditoría, entre otras.

Los hallazgos resultantes deberán ser informados de manera oportuna al personal auditado y los niveles jerárquicos que correspondan.

Toda prueba de auditoría debe ser independiente, sin sesgos y orientado a verificar el cumplimiento de una serie de requisitos.

Beneficios de auditoría interna del área de Caja General

Con respecto a los procedimientos de auditoría interna que se implementan al rubro de Caja General podemos mencionar los siguientes: el cumplimiento de normativa internacional, lineamientos de la profesión, y requisitos mandatorios según el giro del negocio, verificación de firmas autorizadas de recepción y cierre de cajas recaudadoras.

En adición podemos mencionar también la verificación de depósitos efectuados en monto y forma en la que fue depositado, es decir, que los valores sean los declarados y su documentación sea correcta, así como contraste con la parte contable en físico y en sistema informático.

Así también revisar la correcta segregación de funciones, es decir que no sea juez y parte, funciones bien diferenciadas del custodio y quien efectúa los arqueos, revisión de la política de Caja General, modificaciones y cambios debidamente documentados, arqueos sorpresivos por parte del área de control a los custodios o responsables de las cajas chicas.

Para verificación documental se estila realizar voucheos de documentos que soportan las transacciones de ingreso y egreso de efectivo, verificar que los registros contables se realicen de manera oportuna por personal competente, validar que los registros contables se realicen correctamente, se ejecutan

pruebas de trazabilidad por transacciones en base a muestreos estadísticos, y revisión de novedades de arqueos o auditorías internas anteriores, así como

su plan de acciones correctivas.

Cada uno de estos procedimientos busca obtener una confirmación sobre las aseveraciones del rubro de efectivo y sus equivalentes los cuales son Existencia, Valuación, Disponibilidad.

Antecedentes referenciales

1. **Autores:** Pincay Torres Danny Alberto y Zambrano Ortega Shirley Karol en el año 2016 presentaron su tesis con el tema: “Elaboración de un manual de procedimientos de caja general”. ambos estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. El objetivo de la tesis es el presente trabajo de graduación tiene como finalidad por fin la elaboración de elaborar un manual de procedimientos para el mejoramiento de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo de las del control interno de los fondos de la caja chica en la empresa Portrans S.A. asignados a las áreas de distribución y transporte.

Debido a que no cuenta con procedimientos claros y carece de controles por parte de personal calificado, con lo cual el efectivo es susceptible de robo, jineteo, mal uso de fondos, gastos no soportados ni justificados, entre otras anomalías, esto considerando que dicho

efectivo es utilizado por personal de transporte como choferes para viáticos en las rutas: comida, peaje, gasolina, mantenimiento emergente, otros y que dado que es la línea con mayor aportación de la Compañía así también demanda un alto nivel de transacciones.

Los autores del estudio, como resultado de entrevistas con personal clave y empleados, así como encuestas entregó un análisis costo beneficio de la implementación del proyecto, redactó un manual de procedimientos que contenía las políticas, funciones, responsabilidades, tarifas aprobadas, montos máximos y documentos que habilitan la transacción.

Una vez revisado el trabajo mencionado anteriormente, podemos concluir que el rubro de Caja Chica es de alta importancia para la empresa Portrans y que a pesar de eso presentaba una falencia en su control interno sobre estos valores, lo que ocasionaba alto riesgo de fraude, robo, jineteo, gastos no soportados, entre otros. Información que ha servido para ser incluida en el desarrollo de la presente tesis.

2. **Autora:** Guashpa Lozano Gabriela Estefanía presentó el tema “Implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones en la empresa “implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones en la empresa en el año 2015, documento perteneciente a la Universidad Técnica de Machala de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales.

En este documento, la autora mediante su redacción brinda varios argumentos como parte del marco teórico. Donde cita por ejemplo a Rodríguez Rocha, 2013 que afirma que ““El que no organiza no puede controlar; el que no controla no puede manejar y el que no maneja su empresa no sobrevive” (p.4). Destaca lo importante que es para una compañía el establecer una política clara sobre el uso de la caja chica, los procedimientos o lineamientos que regulan este fondo y que sin

duda, la generación de ingresos de cada empresa requiere el desembolso de efectivo en actividades que por mínimos montos no dejan de ser parte integrante del proceso en sí

Como resultado de su trabajo sugiere lineamientos básicos de cómo una empresa debe aperturar un fondo de caja chica que pueda dar soporte a compras por ejemplo: viáticos, gasolina, fotocopias, refrigerios, reparaciones menores, u otros gastos emergentes, compras que se dan en el giro normal de la operación, su fondo de apertura dependerá del tamaño de la organización, sus operaciones y uso. Al final añade un procedimiento para la gestión, administración y su reposición, con actividades claramente definidas la custodia, a los beneficiarios y al área de control.

La tesis antes descrita, da mayor soporte a la importancia de los controles de una caja chica sin importar el tipo de empresa, su tamaño o transaccionalidad. Sino más bien, está orientada a que el lector pueda implementar un manual que incluya la apertura, gestión reposición y demás del fondo de caja chica, así como funciones, en el caso de De Prati S.A. las cajas recaudadoras si bien no van a desembolsar dinero para gastos menores, si manejan grandes cantidades de dinero producto de las cobranzas a sus clientes por lo que más que soportar desembolsos, deberá buscar que no existan diferencias producto de faltantes o robos.

3. **Autores:** Rodriguez Zurita María Denise; Mite Anastasio Alex Fabián; Tumbaco Jara Carlos Arturo presentan el trabajo de graduación “Automatización del módulo de caja del sistema de administración financiera para el Hospital León Becerra.” De la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Este proyecto de graduación se realizó con la idea de aportar a la mejora del proceso de transacciones de caja del hospital León Becerra en Guayaquil que incluye emisión de facturas y registro de devoluciones por los servicios de medicina prestados, contribuyendo a la mejora del control interno en cuanto a arqueos de cajas, consulta de transacciones y emisión de reportes. Procesos que se manejaban manualmente, generando pérdidas de tiempo y documentos y falencias en el control de los servicios facturados, así como de las cobranzas y cierres de caja diarios.

Aporta al presente trabajo de graduación resaltando la importancia de los sistemas informáticos como herramienta útil para la integridad de la información, así como la automatización de procesos.

Autores: Salcedo López Arturo Francisco; Barragán Rojas Jonathan Francisco; Lapo Rodríguez, Lissette Carolina. Trabajo: Diseño de un plan de Auditoría para el rubro de la Cuenta Efectivo y Equivalente al Efectivo de una Empresa que se dedica a la compra y venta de materiales de construcción y acabados, para el año 2013. Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Corresponde a un Proyecto de Graduación, donde se diseña una Auditoría Financiera a la cuenta Efectivo y Equivalentes de efectivo a la Empresa DECO por el período 2013, la cual se dedica a la compra y venta de materiales de acabados para las construcciones y en donde por comentarios de su Contadora se han dado transacciones inusuales.

Aporta a la tesis de grado en cuanto a que a través de un caso práctico se evidencia la importancia del levantamiento de controles, riesgos

sobre el rubro de efectivo y sus equivalentes; así como los riesgos asociados por su naturaleza.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

3.1. Presentación de la empresa

3.1.1. Antecedentes

Moda&Hogar S.A. comprende un equipo multidisciplinario de más de 3.000 personas orientadas al servicio por excelencia a sus clientes.

Desde su creación a la actualidad lleva ya un camino de más de 78 años de experiencia, manteniendo su filosofía inicial donde el cliente es el centro de todas sus acciones.

En la actualidad, son más de 800 mil clientes con crédito directo, la Compañía cuenta con más de 3 mil colaboradores y 14 tiendas departamentales distribuidas en las ciudades de Guayaquil, Quito y Manta.

3.1.2. Historia

La empresa objeto del presente trabajo es una tienda departamental especializada en moda, hogar y hace algún tiempo también ha incorporado la tecnología, dedicada desde hace más de 78 años a enriquecer la vida de las personas, las familias y la comunidad de los

ecuatorianos, ofreciendo productos y servicios en sus distintas categorías: Moda, Belleza, Hogar y Tecnología.

A finales de los años 20, Don Mario De Prati y Doña Doménica Cavanna, dos visionarios italianos quienes llegan a Cuenca desde Italia, deciden en 1940 tener su propio almacén de venta de tejidos importados en Guayaquil bajo el nombre de Mario De Prati, el mismo que años más tarde expandiría su línea hacia artículos de hogar de extraordinaria calidad, como cristalería, adornos de porcelana, cerámica, mármol, entre otros.

En las calles Luque y Chile, ubicación que se mantiene hasta la actualidad, en el año de 1951 se inaugura la primera tienda y en 1960 se crea el logo y la marca De Prati.

Fue en el año 1968, que estos innovadores inician el sistema de Crédito Directo, con el fin de que sus clientes accedieran a mejores planes de financiamiento y beneficios exclusivos, convirtiéndose en uno de los principales diferenciadores.

Es en el año 1996 que deciden expandir el negocio a la capital con la apertura de la tienda en el Centro Comercial Quicentro Shopping.

Posterior a ello, y buscando siempre mantenerse a la vanguardia, en el año 2007 decide incursionar en el negocio e-commerce con su tienda en línea www.deprati.com, llevando su oferta de productos y servicios a todo el territorio ecuatoriano.

A partir del 2013 inicia el proceso de renovación de sus locales y expansión hacia nuevos territorios, llegando así en el 2017 a la provincia

de Manabí con su primera tienda en la ciudad de Manta en el C.C. Mall del Pacífico.

De esta manera, Moda&Hogar continúa impulsando el desarrollo de la industria local y trabajando para enriquecer la vida de las familias ecuatorianas.

3.1.3. Core Business

El giro de negocio de Moda&Hogar consiste en la innovación y el avance tecnológico continuo, logrando que la entidad sea considerada como el retail líder de moda y hogar en el Ecuador.

3.1.4. Estructura Organizacional

Cuenta con un Directorio, compuesto por su Presidente y 5 Directores que se constituye como la máxima autoridad de la empresa; más cuenta con un Presidente Ejecutivo, un Vicepresidente de Crédito, Sistemas, O&M e Inmobiliario, un Vicepresidente Administrativo-Financiero, y un Vicepresidente de Operaciones.

La empresa tiene una estructura claramente definida:

- **Tiendas:**

Son consideradas el corazón del negocio ya que es donde se descubren los intereses de los clientes. Aquí trabajan más de 2,000 colaboradores enfocados en mantener la excelencia en el servicio y un crecimiento sostenido en las ventas.

- **Crédito Directo De Prati**

Más de 800 mil clientes afiliados a esta forma de pago desde 1.968. Este departamento vela por el desenvolvimiento

transparente, eficiente y rentable del negocio para minimizar el riesgo en las operaciones de crédito.

- **Comercial**

Responsable de administrar los procesos de adquisición de mercadería y manejo de inventarios garantizando la satisfacción del cliente. Así también desarrolla e implementa estrategias de marketing orientadas al cumplimiento de los objetivos de ventas y niveles de rentabilidad requeridos.

- **Administración**

El compromiso de todas las áreas con los objetivos organizacionales se pone en evidencia en el soporte técnico especializado que las diferentes divisiones administrativas brindan a las áreas principales del negocio.

- **Centro de Distribución**

Miles de productos son distribuidos diariamente de manera ágil y organizada a nivel nacional desde el Centro de Distribución, lugar donde se administran los procesos logísticos asegurando el abastecimiento de la mercadería en los plazos requeridos.

- **Inmobiliario**

Alineado al cumplimiento de la planificación estratégica que permite gestionar de manera adecuada el portafolio de activos inmobiliarios, para así aumentar la productividad de la Compañía.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

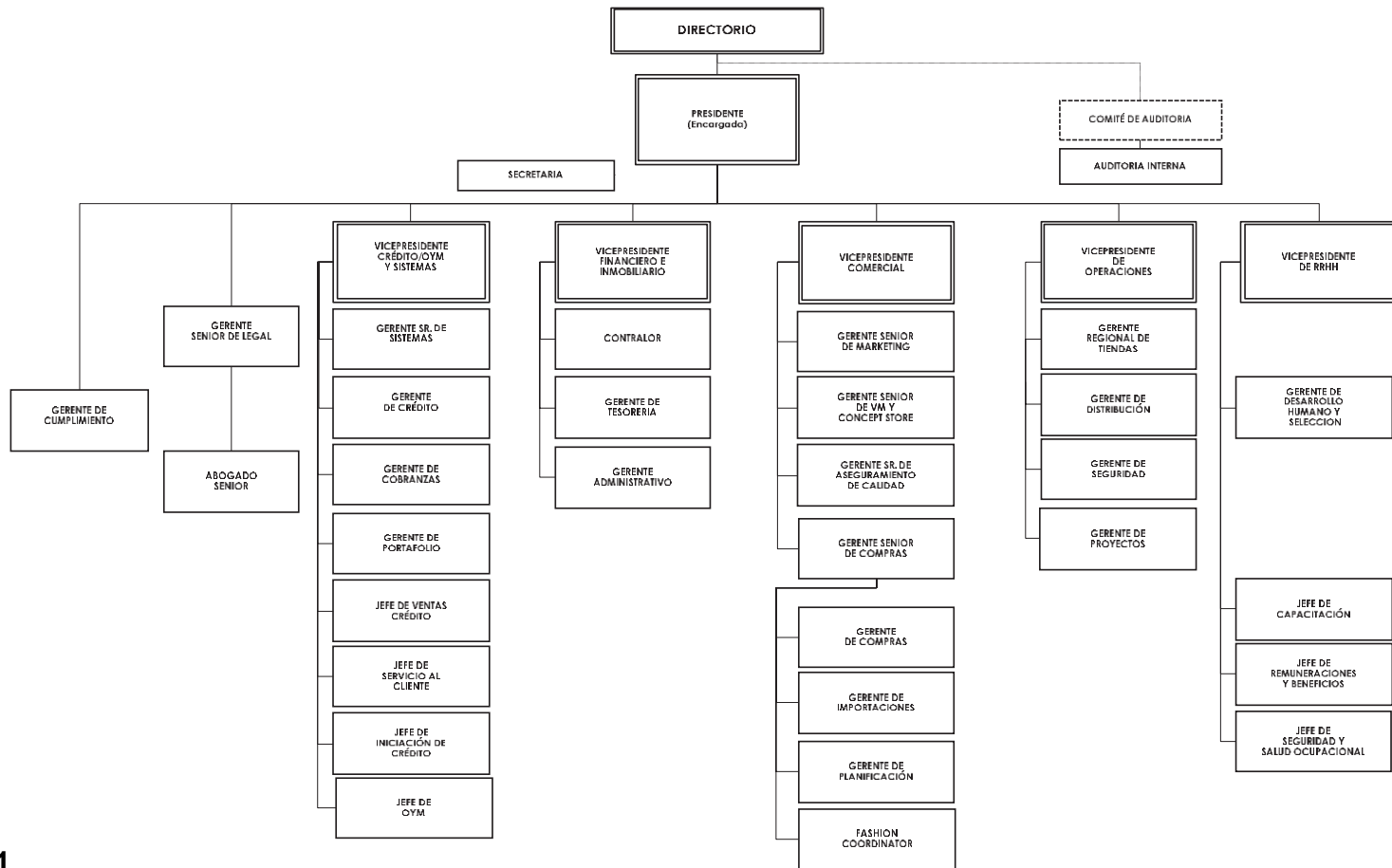


Grafico 1

3.1.5. Misión

Ser la mejor tienda departamental para las personas familias y comunidad que quieren enriquecer su vida.

3.1.6. Visión

Moda&Hogar tiene como visión:

- Crecer sostenida y ordenadamente.
- Administrar con eficiencia y profesionalismo.
- Generar valor para nosotros y la comunidad.
- Seguir fielmente los valores corporativos.

3.1.7. Valores

- Actuar siempre con integridad.
- Orientados a satisfacer al cliente.
- Comunicación oportuna y sincera.
- Creer en la empresa y los colaboradores.
- Trabajar en equipo.
- Estamos comprometidos con los resultados.

3.2. Diseño de la investigación

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos basados en principios lógicos, de objetivos que rigen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Podemos mencionar que la investigación científica puede clasificarse de tipo:

Cualitativo: Cuando se utiliza la recolección de datos sin medición numérica o variables de tipo numérico, sino que se apega a indicar un color, estado u otros.

Otro concepto que podemos considerar es el de Sandín Esteban (2003), quien describe a la investigación cualitativa como una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos¹.

Es criterio de la autora del presente trabajo que en base a las dos definiciones mencionadas podemos concluir que la investigación cualitativa está orientada por las características físicas tales como color, forma o estado.

Cuantitativo: Al contrario del tipo cualitativo, la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Este tipo de investigación hace uso de la medición, considerando diversas variables basadas en un marco teórico. En síntesis, lo cuantitativo se caracteriza por pretender ser objetiva, deductiva, uso de estadística inferencial y tener el control de las variables estudiadas para poder llegar a realizar generalizaciones a partir de los hallazgos (Bonilla & Rodríguez, 2005).²

En conclusión, la autora del presente trabajo de graduación considera que esta investigación se caracteriza por el involucramiento de variables numéricas que a través de la medición traducen características de algún fenómeno o situación.

3.3. Tipos de investigación

En el proceso de investigación fueron utilizadas los siguientes tipos de investigaciones:

- **Investigación de campo:** Comprende la extracción de datos de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas

¹ Tomado de: <https://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa.shtml>

² Tomado de: http://www.robertexto.com/archivo11/invest_cualit_cuantit.htm

o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Según el autor Fidias Arias (2012), este tipo de investigación comprende la recolección de datos directamente de los investigados, o el lugar de los hechos, sin manipular ninguna variable.

Es decir, que en esta investigación se extraen datos primarios de los sujetos objeto de estudio a lo que se consideran datos primarios a través de entrevistas o encuestas como técnica de recolección de datos.

- **Investigación pura o teórica:** Hace referencia a una investigación de índole general, que busca dejar por sentado conclusiones sobre las cuales otros investigadores pueden basar otras investigaciones. Este caso se aplica por ejemplo en el estudio de un modelo matemático como teoremas o leyes, entre otros.

Para Rubio y Varas, “tiene como finalidad primordial avanzar en el conocimiento de los fenómenos sociales y elaborar, desarrollar o ratificar teorías explicativas, dejando en un segundo plano la aplicación concreta de sus hallazgos. Se llama básica porque sirve de fundamento para cualquier otro tipo de investigación” (Rubio y Varas, 1997:120)

La investigación pura o también denominada básica basa su estudio en demostrar la teoría o principios, no busca dar solución a una problemática sino demostrar la teoría, busca comprobar o descartar teorías.

- **Investigación aplicada:** Alineada a la búsqueda de mecanismos o estrategias que ayuden al logro de un objetivo específico. Como

ejemplo se puede considerar la cura de una enfermedad en donde toda la investigación se centra en un problema u objetivo específico y bien delimitado, es decir de alcance definido y específico, con soluciones específicas.

Por su parte, el pedagogo, filósofo, sociólogo y ensayista argentino Ezequiel Ander-Egg Hernández indica que la investigación aplicada es una solución eficiente y con fundamentos a un problema que se ha identificado.³

Entonces podemos concluir que este tipo de investigación se basa en un marco teórico, teorema, principio que busca obtener resultados para solucionar una problemática.

- **Explorativo:** Según (Paneque, 1998, pág. 12), en los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que solo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado.

Hernández Sampieri y otros (1996:71) indican que los estudios exploratorios tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Esta clase de investigaciones sirven para desarrollar métodos a utilizar en estudios más profundos. De hecho, una misma investigación puede abarcar fines exploratorios, en su inicio, y terminar siendo descriptiva, correlacional y hasta explicativa: todo según los objetivos del investigador.

Como su nombre lo señala, explora el tema a ser investigado y familiariza a quien la realiza con la problemática en sí.

³ Tomado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

- **Explicativa:** Según (Arias, 2006, pág. 26), la investigación explicativa se encarga de buscar el **¿por qué?** de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

Hernández Sampieri (1991) sugiere que si bien la mayoría de las investigaciones explicativas son experimentales, ciertos estudios no experimentales pueden aportar evidencia para explicar por qué ocurre un fenómeno, proporcionando así "un cierto sentido de causalidad".

Entonces concluimos que la investigación explicativa busca dar sentido o de responder el por qué de un fenómeno o situación objeto de estudio.

- **Descriptiva:** Según (Tamayo, 2003, pág. 52), este tipo de investigación está orientado a describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Según Sampieri (1998, Pág. 60), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

La autora considera que este tipo de investigación busca dar al lector una clara idea del objeto, situación o fenómeno de estudio. Un ejemplo claro es un censo poblacional, en donde se detallan a través de características a la población en general, tal como: edad, sexo, ingresos, tipo de vivienda, otros.

- **Correlacional:** Según (Hernández, 2014, pág. 81), Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Según Cancela y otros (2010), los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

En conclusión, busca mediante variables cuantitativas interrelacionar una causa-efecto de una situación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

(Barrera, 2008, pág. 14) define la población como un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”.

3.4.2 Población finita

Según (Arias, 2006, pág. 81) agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

3.1.1. Población infinita: Según (Arias, 2006, pág. 83) es aquella en la que se desconoce el total de elementos, no existe un registro documental.

Para el presente estudio la población se define como de tipo finita, ya que está compuesta por los colaboradores del área de caja de Moda&Hogar, sucursal La Rotonda compuesta por 17 cajeros y 2 supervisores de las tiendas departamentales funcionales en territorio ecuatoriano.

La población es de tipo aleatoria, simple, azar sistemático, estratificada o por conglomerado. Entre los tipos de muestra se puede mencionar: Aleatorio, Tómbola, Probabilístico por racimos, otros.

La muestra seleccionada en el presente trabajo corresponde a la tienda La Rotonda ubicada en la ciudad de Guayaquil que tiene 17 cajas recaudadoras para los diferentes departamentos de moda y hogar.

3.1.2. Muestra

Según Arias una muestra se define como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (2006, p.83)

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, (p.38).

Por los anterior, la autora define desde su criterio que una muestra es una parte de la población sobre la cual puedo determinar el comportamiento o una hipótesis e inferir sobre la población de la que proviene.

Muestra intencional o también conocido como muestra discrecional comprende en que quien efectúa la investigación selecciona los individuos o elementos que a su criterio cumplen ciertos parámetros que le permiten cumplir un objetivo específico. Es decir, que a su criterio ciertos sujetos son más aptos que otros para un determinado estudio.

La autora de la investigación utiliza el muestreo intencional para la aplicación de los instrumentos de recolección.

Muestra del estudio

Colaboradores	Muestra
Cajeros	17
Supervisores	2
Total Muestra	19

Tabla 1 Muestra de investigación.

Autora: Erica Moreira Sánchez

Técnicas de Investigación

Entre las técnicas más utilizadas para ejecutar un proceso de investigación se puede mencionar a **la observación** que consiste en observar el hecho u objeto de estudio. Así también, otra técnica utilizada por los investigadores que es **la entrevista** por medio de la cual a través de una charla o conversación se busca indagar sobre un tema en particular. Otro método es **la encuesta**, por lo general de tipo discreto, se aplica un mismo formulario a un número N de personas que conforman una muestra y se obtienen resultados de tipo cualitativo o cuantitativo. **La prueba** corresponde a el ensayo de prueba o error, repetir varias veces hasta conseguir resultados.

Técnicas e instrumento de recolección de datos de la investigación sobre el proceso de Caja de Moda&Hogar

La encuesta ha sido la técnica seleccionada para obtener información de parte de los cajeros de la tienda departamental de La Rotonda.

Entrevista por medio de esta técnica se obtendrá criterios e información más administrativa de parte de supervisores.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se procederá a realizar dentro de este capítulo una encuesta dirigida a los cajeros de ALMACENES DE PRATI sucursal la rotonda para realizar la respectiva recolección de la información necesaria para lograr informarnos de cuál es el motivo del por que se debe realizar una auditoria interna a los procedimientos de la caja general.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CAJEROS DE ALMACENES DE PRATI SUCURSAL LA ROTONDA

A continuación, se detallan las preguntas con sus respectivos gráficos con sus respectivo gráficos y análisis que se realizó a los cajeros de ALMACENES DE PRATI sucursal la rotonda.

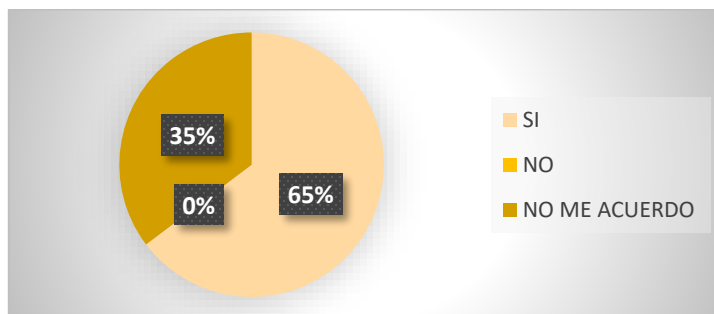
1. ¿Indicar si como parte del proceso de inducción usted recibió los manuales de procedimientos concernientes a su puesto?

Tabla 2

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	11	64,71
NO	0	0,00
NO ME ACUERDO	6	35,29
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Gráfico 2



Análisis

Denotamos en el grafico que el 65% de los empleados encuestados dijo que si recibió los manuales de procedimientos concernientes a su puesto, mientras que el 35% dijo que no.

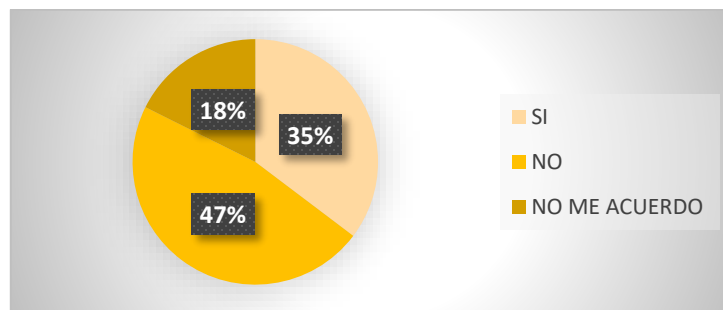
2. ¿Durante el tiempo que lleva como cajero se han hecho actualizaciones o revisiones de los procesos o procedimientos de caja?

Tabla 3

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	6	35,29
NO	8	47,06
NO ME ACUERDO	3	17,65
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 3



Análisis

Como podemos observar en el grafico el 47% dijo que no se han realizado actualizaciones o procesos durante el procedimiento de la caja, mientras que el 35% dijo que si y el 18% no me acuerdo.

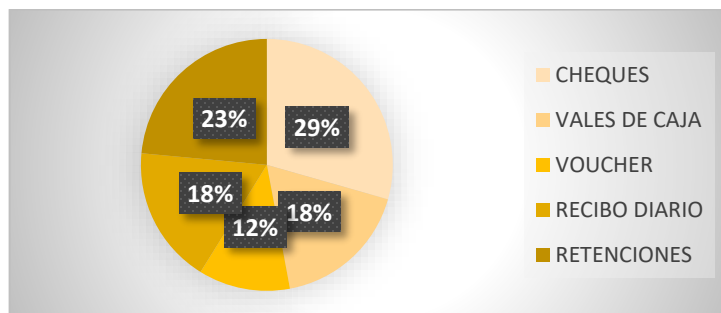
3. ¿Mencione los tipos de documentos que están involucrados en el proceso de caja?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
CHEQUES	5	29,41
VALES DE CAJA	3	17,65
VOUCHER	2	11,76
RECIBO DIARIO	3	17,65

Tabla 4	RETENCIONES	4	23,53
	TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 4



Análisis: En el siguiente grafico se observa que el 29% menciona que los cheques es un tipo de documento que está involucrado en el proceso de la caja, quedando retenciones con un 23%, seguidos de vales de caja y recibo diario con el 18% dejando en último lugar los voucher.

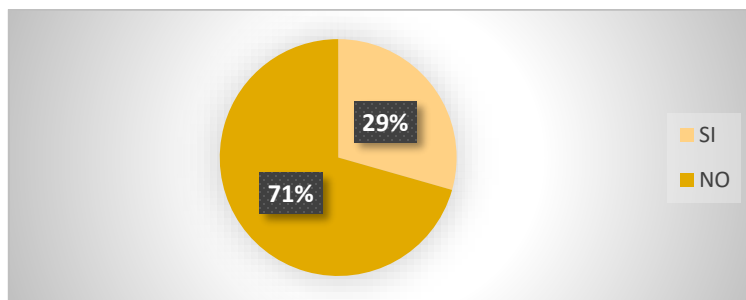
4. La apertura y cierre de caja se llevan a cabo según los procedimientos establecidos.

Tabla 5

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	5	29,41
NO	12	70,59
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 5



Análisis: en el siguiente grafico el 71% dijo que no se llevan a cabo el cierre y la apertura según el procedimiento establecido, mientras que el 29% dijo que sí.

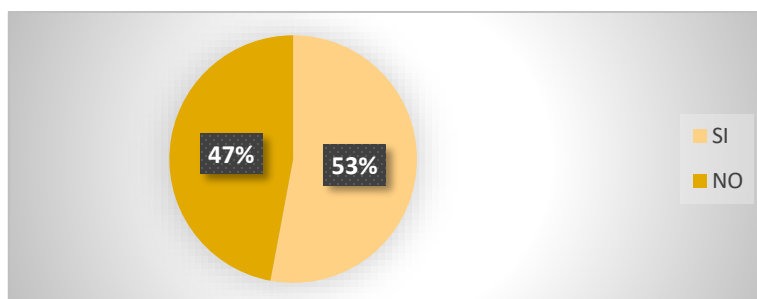
5. ¿Se lleva un control o procedimiento al manejo de su efectivo y documentos durante las horas estipuladas?

Tabla 6

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	52,94
NO	8	47,06
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 6



Análisis: cómo podemos observar en el grafico numero 6 el 53% dijo que si se lleva un control al manejo de su efectivo en las horas estipuladas y el 47% dijo que no.

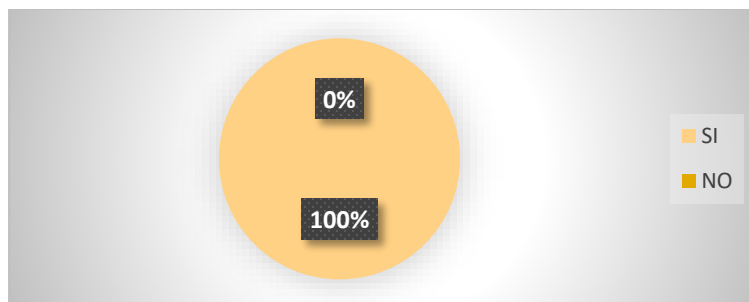
6. ¿Se realiza vales de caja?

Tabla 7

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	17	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 7



Análisis: la interpretación del siguiente grafico refleja que el 100% dijo que, si se realizan vales de caja por concepto de pagos varios, refrigerios, retenciones, etc.

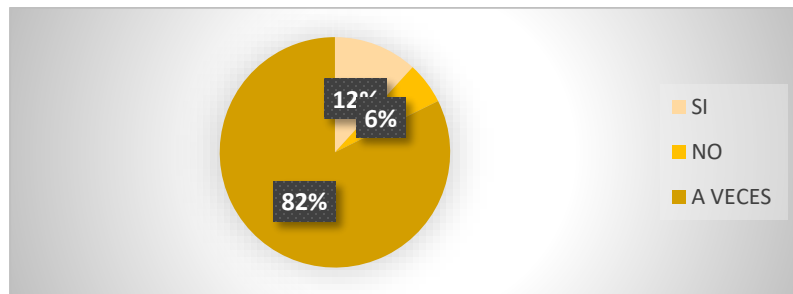
7. ¿La cajera recaudadora realiza arqueos sorprendivos?

Tabla 8

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	2	11,76
NO	1	5,88
A VECES	14	82,35
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 8



Análisis: De los empleados encuestados el 82% indico que solo a veces la cajera recaudadora realiza un arqueo sorpresivo, el 12% dijo que si y el 6% que no.

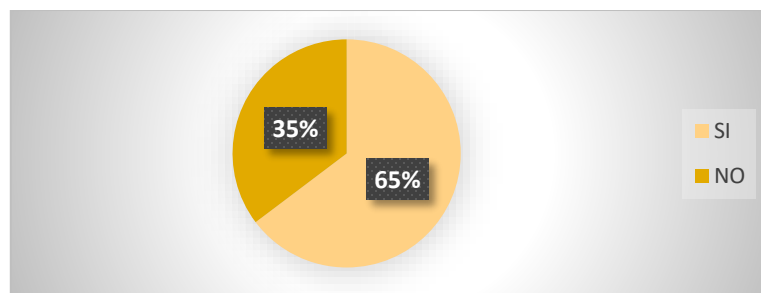
8. ¿Alguna vez ha sido objeto de un llamado de atención o amonestaciones en caso de faltantes o sobrante en su caja?

Tabla 9

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	11	64,71
NO	6	35,29
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 9



Análisis: En el siguiente grafico se puede observar que el 65% si ha recibido llamados de atención por faltantes o sobrantes en la caja y el 35% dijo que no.

9. ¿Con qué frecuencia, se han presentado diferencias al cierre de su caja sobrantes / faltantes?

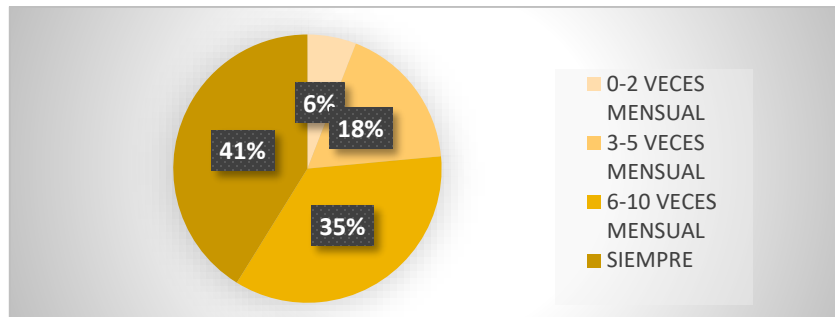
Tabla 10

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
--------------	----------	------------

0-2 VECES MENSUAL	1	5,88
3-5 VECES MENSUAL	3	17,65
6-10 VECES MENSUAL	6	35,29
SIEMPRE	7	41,18
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 10



Análisis: según los resultados el 41% de los empleados a presentado siempre diferencias de sobranes y faltantes al cierre de la caja, mientras que el 35% solo de 6 a 10 veces mensual, el 18% de 3 a 5 veces mensual y el 6% de 0 a 2 veces mensual.

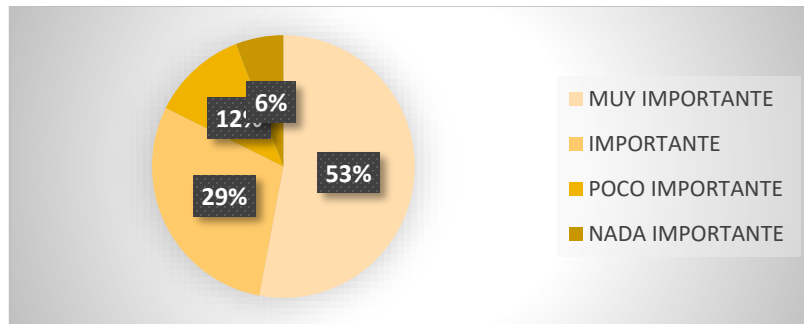
10. ¿Qué tan importante es realizar un control en el procedimiento de las cajas para disminuir el porcentaje de error en sobranes y faltantes?

Tabla 11

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
MUY IMPORTANTE	9	52,94
IMPORTANTE	5	29,41
POCO IMPORTANTE	2	11,76
NADA IMPORTANTE	1	5,88
TOTAL	17	100,00

Elaborado por: Moreira, E (2019)

Grafico 11



Análisis: Como se puede observar en el grafico el 53% indico que es muy importante realizar un control de procedimiento en el proceso de caja para de esta manera disminuir el porcentaje de errores, al 29% le parece importante, el 12% poco importante y el 6% nada importante.

ENTREVISTA A LAS SUPERVISORAS ENCARGADAS DE LA CAJA GENERAL DE PRATI SUCURSAL LA ROTONDA.

1. ¿Es usted la responsable de la custodia del área de caja general De Prati sucursal la rotonda?

Si somos las encargadas

Ante la primera pregunta de la entrevista las supervisoras manifestaron que si son las encargadas de esta área información que permite continuar con el desarrollo de la entrevista.

2. ¿Tiene usted conocimiento si existen un control para el área de la caja general?

No existe un control

Criterio

Ante la segunda pregunta de la entrevista formulada a las supervisoras manifiestan que no tienen conocimiento de que existe un control para el procedimiento de la caja general información que evidencia la problemática de la investigación.

3. ¿Considera usted que son confiables las recaudadoras encargadas en la caja general?

Considero que si ya que ellas fueron capacitadas para el cargo.

Criterio

Ante la tercera pregunta a las entrevistada indica que si son confiables las recaudadoras de caja general ya que pasaron por un proceso de selección y capacitación.

4. ¿Ustedes son las encargadas de realizar la apertura del pos para los cajeros asignados?

Si somos las encargadas

Ante la cuarta pregunta las supervisoras manifiestan que son las encargadas de la apertura del pos para el cajero que vallan estar en esa caja.

5. ¿Cuándo se realizan el control de auditoría en la caja general quien nomas debe de estar presente?

Los controles de auditoría en las cajas son sorpresivos y quienes están presente es la recaudadora y la persona encargada de realizar la auditoría.

Criterio

Ante la quinta pregunta la entrevistada manifiesta que los controles de auditorías son sorpresivos y hay dos personas que deben estar presentes al momento de realizar el procedimiento que son la recaudadora y el auditor.

6. ¿Usted como supervisora conoce si el cajero recaudador cumple con su procedimiento en la caja general?

No tengo conocimiento

Criterio

Ante la respuesta de la sexta pregunta las supervisoras manifiestan que desconocen si el cajero general cumple con el manual procedimiento.

7. ¿El cajero recaudador comunica a tiempo si hay alguna novedad en la caja general?

Si comunica a tiempo y se procede a tener una plática con el cajero de la novedad.

Criterio

Ante la séptima pregunta las supervisoras indica que si informa a tiempo si hay alguna novedad y proceden a una plática con el cajero afectado de la novedad.

8. ¿Cree usted que en los últimos 3 años se ha reducido el porcentaje del nivel de errores en los puntos de cajas como faltantes y sobrantes?

No ha reducido ya que esto genera pérdida a la rentabilidad de la empresa.

Criterio

Ante la octava pregunta las entrevistadas manifiestan que no ha reducido el porcentaje de error en los puntos de cajas como sobrantes y faltantes, más bien se ha incrementado porque cada día son más los errores esta pregunta ayuda a continuar con el desarrollo de la problemática.

9. ¿Qué medidas toman si hay alguna perdida de documento como cheque, vales, etc.?

Existen llamados de atención

Criterio

Ante la novena pregunta la entrevistada manifiesta que si existen medidas en perdida de documento de la caja y que se realizan llamados de atención.

10. ¿Al cumplir con un manual de procedimiento se reducirán los riesgos existentes en la caja general?

Si se reducirán y se evitara perdida para la empresa

Ante la décima pregunta la entrevistada manifiesta que si se reducirán los riesgos existentes en la caja general ya que esto evitara perdida para empresa.

PLAN DE MEJORA

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿costo?
Capacitaciones a la recaudadoras encargadas de la caja general	Por que como responsable de la caja general debe estar debidamente capacitada para manejar cualquier situación que se presente.	Asistiendo a las capacitaciones y cursos que se realicen donde traten de este tema tan importante.	Desde el 20 de Diciembre del 2019	Recaudadora encargada de la caja general.	Establecimient o de la empresa almacenes De Prati. (sala de capacitación).	\$650
Capacitación a las supervisoras de la caja general.	Porque ellas como líder de equipo deben de conocer de los	Contratando un capacitador externo y que domine el tema.	Desde el 20 de diciembre del 2019	Supervisora encargada de la caja general.	Establecimient o de la empresa almacenes De	\$650

	procedimientos que se realicen en la caja general.				Prati. (sala de capacitación).	
Capacitación a los cajeros sobre los correctos procedimientos en el proceso de caja	Por qué ellos manejan el efectivo y realizan cierres de caja.	Realizando reuniones aleatorias.	Desde el 20 de diciembre del 2019	A los cajeros	Establecimiento de la empresa almacenes De Prati. (sala de capacitación).	\$650
Incentivar a los empleados	Se debe dar reconocimiento a los cajeros con un buen rendimiento.	Bonos Break y reconocimiento de la administración.	Desde el 20 de diciembre del 2019	A los empleados Supervisor recaudador Cajeros.	Establecimiento de la empresa almacenes De Prati. (sala de capacitación).	\$500

CONCLUSIONES

- Identificar las funciones que generan error operativo en área de caja general de esta manera se puede conocer la efectividad de las funciones, identificar las falencias existentes en los procesos.
- Plantear medidas de control en las funciones el cual permita determinar y gestionar numerosas actividades relacionada entre si evitando la duplicidad de funciones de trabajadores y perdidas en tiempo y dinero.
- Presentar las medidas correctivas de los procedimientos de la caja general.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la alta admiración tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría las cuales ayudarán a mejorar el servicio de calidad y mejora para la empresa.

- Realizar una evaluación de eficiencia por lo menos una vez al año evitando que se presente el menor número de errores posibles y que presente tiempo y dinero para la empresa.

- Se recomienda implementar programas de capacitación de control de auditoría en el proceso de la caja general al personal de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de la investigación*. Caracas: Episteme C. A.
- Castro. (2003). *Técnicas de Muestreo*. Caracas: C.E.C. S.A.
- Fany Rojas, A. T. (2015). *Contabilidad para todos*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la información*. Mexico: McGraw-Hill.
- Jerome, B. (1915). *La tendencia actual dominante*. Inglaterra: Publicaciones Milenio.
- Montaner, P. (2005). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos contables* -. Venezuela: Maturin, Monagas.
- Paneque, R. J. (1998). *Elementos básicos para la investigación*. La Habana: Ciencias Medicas.
- Poch. (1992). *Manual de Control Interno*. Barcelona: Gestion 2000.
- Ramón, M. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Panapo.
- SANTISO, L. (2001). *Contabilidad, Administración y Economía : su relación*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Tamayo, M. T. (2003). *Investigación Científica*. México: Limusa S.A.