

CONTROL INTERNO DE LA CUENTA CAJA Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ Y RAZONABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS R&R SERVICIOS S.A. DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

INTERNAL CONTROL OF THE CASH ACCOUNT AND ITS EFFECT ON THE LIQUIDITY AND REASONABLENESS OF THE FINANCIAL INFORMATION AT ESTACIÓN DE SERVICIOS R&R SERVICIOS S.A. FROM THE CITY OF PORTOVIEJO

Rodríguez-Vélez Carmen Analee^{1*}; Loo-Alcívar Iliana²

^{1, 2} Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y
Auditoría. Manta – Ecuador.

***Correo:** analeerv94@hotmail.com

RESUMEN

Servir un adecuado mecanismo de control interno, con el propósito de orientar de manera oportuna y eficaz los procesos que se ejecutan diariamente en la empresa. Debido a que el control es un aspecto tan importante para las organizaciones, hoy en día se ha convertido en una necesidad imperante para lograr resultados eficientes en el ámbito operacional, administrativa y financieramente. El principal problema que aborda la empresa y que está sujeta a mayor vulnerabilidad dentro del contexto de la investigación es la recaudación del efectivo, puesto que es un rubro que se maneja a diario y no cuentan con controles adecuados para su correcta administración. Es así como, la Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A. carece de un control interno apropiado para el proceso de recaudación del efectivo, no contando con manuales de funciones, ni procedimientos, mucho menos con políticas que ayuden a control del dinero, el mismo que contablemente se sitúa en las cuentas caja, bancos. Por otra parte, no cuentan con un adecuado seguimiento de los resultados obtenidos durante un periodo determinado. Además, no se ha establecido de manera formal la misión y la visión de la empresa, por lo que no dispone de ideas claves hacia los propósitos y objetivos con los que debe caminar la empresa. En razón a las inconsistencias y falencias mencionadas, se procedió a realizar una estrategia de control interno a través de la descripción de funciones en un manual de las personas involucradas directamente con la custodia del efectivo, así como una manual de políticas que ayude a determinar procesos y mecanismos de control, a través de la realización de informes y aplicación de índices financieros para así evitar la fuga del dinero en efectivo. El resultado directo con la implementación de políticas y manuales consistió inicialmente en dar a conocer que se pueden mejorar los procesos en la recaudación del efectivo y medir su progresividad a través del cumplimiento de las actividades y análisis a través de indicadores financieros para evitar fuga del dinero.

Palabras clave: Control interno, políticas, manuales.

ABSTRACT

Serve an adequate internal control mechanism for the purpose of guiding in a timely and effective manner the processes that are executed daily in the company. Because control is such an important aspect for organizations, today it has become an imperative need to achieve efficient results operationally, administratively, and financially. The main problem that the company addresses and that is subject to greater vulnerability within the context of the investigation is the collection of cash, since it is an item that is handled daily and does not have adequate controls for its correct administration. This is how, the R&R SERVICIOS S.A. It lacks an appropriate internal control for the cash collection process, not counting on function manuals or procedures, much less with policies that help control money, the same that is in the cash accounts, banks. On the other hand, they do not have adequate monitoring of the results obtained during a given

2

Fecha de recepción: 08 de abril de 2019; **Fecha de aceptación:** 02 de julio de 2019; **Fecha de publicación:** 09 de julio de 2019.

period. In addition, the mission and vision of the company has not been formally established, so it does not have key ideas towards the purposes and objectives with which the company should walk. Due to the inconsistencies and shortcomings mentioned, an internal control strategy was carried out through the description of functions in a manual of the people directly involved with the custody of the cash, as well as a policy manual that helps determine processes and control mechanisms, through the realization of reports and application of financial indexes to avoid the flight of cash. The direct result with the implementation of policies and manuals consisted initially in making it known that the processes in the collection of cash can be improved and measuring its progressiveness through the fulfillment of activities and analysis through financial indicators to avoid money leakage.

Keywords: Internal control, policies, manuals.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, fue realizada en la empresa Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A. de la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí, en la cual se detectó la existencia de un deficiente control interno en las actividades operativas sobre el manejo de efectivo. Al mismo tiempo, se evidenció la falta de severidad en las disposiciones gerenciales siendo protagonistas los operarios de la gasolinera, convirtiéndose en un margen significativo para que se extienda más de un problema en la Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A., en cuanto al manejo y custodia del efectivo.

Producto del deficiente control, entre otras debilidades, se encontró que no cuentan con un manual de procedimientos que reglamenten las funciones de cada personal que integra la Estación de Servicios.

Debido al insuficiente mecanismo de control interno, para disminuir el grado de incertidumbre en el manejo y distribución de efectivo que se ve reflejado en el Estado de Situación Financiera en la parte concerniente a los activos, en las cuentas Caja y Bancos. Así como el análisis a través de razones financieras, se estableció como meta principal, para dar solución a las problemáticas existentes la propuesta de “Crear como instrumento de control un manual de procedimientos y políticas para la cuenta caja”.

De esta manera, con la implementación de un adecuado control interno que obedezca a la disminución de riesgos, evitar la fuga de efectivo, el cumplimiento de los estatutos de la empresa y la toma de conciencia sobre responsabilidad

atribuida en cada una de las funciones operativas incidirá ciertamente a un resultado efectivo para la administración, estabilidad y sostenibilidad financiera para la gerencia.

La investigación se focaliza en las problemáticas detectadas en la compañía, obedeciendo a los siguientes objetivos planteados, de manera general analizar el control interno de la cuenta caja para determinar el efecto de la liquidez y la razonabilidad de los Estados Financieros. De manera más específica se pretende contemplar un análisis sobre fundamentos teóricos de información referente al efectivo, el control interno de la cuenta caja y el efecto de la liquidez. En segunda instancia identificar la situación del efectivo en caja y su efecto en la liquidez de la empresa. Y en definitiva considerando los aspectos anteriores crear como mecanismo de control políticas para la cuenta caja, que permita tener una razonabilidad aceptable en la presentación de los estados financieros de la empresa.

2. METODOLOGÍA

2.1. Métodos de investigación

La metodología tiene como finalidad entender el proceso de investigación y mostrar los resultados de los cuestionamientos e interrogantes planteados en base a la problemática del estudio de caso en el proyecto de investigación.

En ésta como en todas las investigaciones, es importante establecer qué métodos investigativos se emplearán. Es así como para el estudio aplicado en la Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A. se utilizaron los siguientes métodos, los cuales tienen relación directa con los objetivos planteados:

2.2. Método cualitativo

Del Cid, Méndez y Sandoval (2011), conducen su análisis con la siguiente conceptualización “Con este tipo de acercamiento metodológico no se busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno; es decir, establecer como se relaciona un aspecto con otro” (pág. 24).

Asimismo, las autoras Guerrero y Guerrero (2014), definen que “la investigación cualitativa se basa, en la recolección de datos, con el fin de describir la realidad social” (pág. 46).

La realidad social en el estudio aplicado conlleva a nivel organizacional, irregularidades existentes con el manejo, uso y custodia del efectivo, así como en los reportes (liquidaciones de caja) contabilizado en las cuentas Caja y Banco respectivamente, además la falta de procedimientos y controles que se le puede aplicar al ciclo del efectivo tanto en la parte de los ingresos como en los gastos, con el propósito de lograr una eficiente administración del efectivo para obtener como beneficio buenos resultados en la rentabilidad y liquidez de la compañía.

En definitiva “la investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemática, los significados en la vida de las personas” (Cruz del Castillo, Olivares, & González, 2014, pág. 179).

Las técnicas de investigación cualitativa son: La observación, la entrevista y la participación (pág. 178).

En la investigación, el método cualitativo contribuyó a la comprensión de la realidad existente, ya que se analizó y estudió el escenario en el que se desenvuelven los procedimientos para la recaudación del efectivo desde su recepción, revisión, contabilización y el posterior depósito de los valores recaudados. Además, se analizó cómo disponen de las actividades de control existentes en la Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A. y en qué medida los trabajadores actúan frente a las responsabilidades y el cumplimiento de sus funciones.

2.3. Método analítico

Según el autor Hernández et al. (2014) define que: El estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (pág. 92).

Al emplear este método fue posible comprender en esencia los motivos de cada uno de los acontecimientos suscitados, el más relevante entre algunos, la administración del efectivo y como se efectúa el control de este rubro por la autoridad y los custodios responsables en la compañía Estación de Servicios R&R SERVICIOS S.A.

2.4. Método descriptivo

La investigación descriptiva, se lleva a cabo cuando se quiere mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector a través de la observación y la medición de sus elementos. (Lafuente & Marín, 2008, pág. 10).

Además, la información que otorga un análisis descriptivo es una fuente inicial para una investigación más específica. (Lafuente & Marín, 2008).

Con la aplicación de este método fue factible identificar los problemas existentes en la selección de la muestra excogitada, el cuál describe los hallazgos de la variable dependiente “El control interno de la cuenta caja” a través del análisis efectuado por las recaudaciones y los depósitos realizados.

2.5. Método inductivo

Para (Maya, 2014), el método deductivo: Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. En ello se asemeja el método analítico. (pág. 15).

El método inductivo fue viable, ya que se pudo obtener resultados generales de la problemática que se encuentran en diferentes escenarios atribuidos a la realidad de la compañía.

2.6. Método deductivo

Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares. (Maya, 2014, pág. 16).

Con la utilización del método deductivo se pudo concebir el meollo de ciertas debilidades presentadas en la empresa, en donde el punto de origen consistió en la falta de políticas contables respecto a la cuenta caja.

2.7. Técnicas e instrumentos

2.7.1. Técnicas

Palella y Martins (2012), comentan: “La técnica se relaciona con el cómo de la investigación. Técnica es el procesamiento particular, reflexivo y confiable aplicado al empleo de un instrumento, al uso material, al manejo de una determinada situación” (pág. 82). El concepto de técnicas, en el ámbito de investigación científica hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Pulido, 2015, pág. 1143).

De acuerdo con Sullcaray (2013), alude que las técnicas directas “requieren una comunicación o relación cara a cara o presencial entre el investigador y los sujetos investigados” (pág. 82).

Para ello cabe esclarecer la diferencia entre las técnicas y los instrumentos. En base a la argumentación de Arias (2012), las técnicas son empleadas para la recolección de datos, y se constituyen como la manera de obtener información necesaria para la investigación. Dentro de los ejemplos de técnicas están, la entrevista, la observación directa, análisis de contenido, análisis documental, entre otros. Mientras que los instrumentos se conforman como los medios que se utilizan para almacenar la información, ejemplo de ello están, las fichas, los formatos de cuestionarios, guías de entrevista, entre otras.

Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron, el análisis documental, entrevistas y cuestionarios, aplicados al Gerente, contadora y despachadores para fines pertinentes en el desarrollo del proyecto de investigación.

2.7.2. Análisis documental

El análisis documental tal como lo describe Dulzaides y Molina (2004), “comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la

descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas”. Además, involucra una importancia relativa ambos procesos, documental y de información, ya que convergen de tal manera que permite entregar una información real al usuario y lector, creando ideas esenciales para complementar el estudio de la investigación.

Esta técnica se fundamenta con la utilización de una matriz bibliográfica en donde se seleccionó diversas fuentes investigativas que sirvieron para la redacción, justificación y explicación teórica de las variables del proyecto de investigación.

2.7.3. Entrevista

Es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas, cara a cara; el entrevistador (investigador) y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último. (Palella & Martins, 2012, pág. 119).

Además, cabe destacar lo que argumenta Pulido (2015), “como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde” (pág. 1150).

La entrevista se aplicó al Gerente, contadora, y despachadores del turno de la tarde que labora en la gasolinera, con la finalidad de determinar los procedimientos y controles existentes con el efectivo y diagnosticar el grado de compromiso laboral que cuenta la empresa con sus trabajadores a través de preguntas abiertas, el cual permitió obtener resultados más concretos.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Hoy en día el control interno representa una herramienta sustancial dentro del marco contable, que se requiere estudiar con más ahínco. No contar con un adecuado control sigue siendo aún un factor de riesgo para las organizaciones

que, como consecuencia de esto conllevan el desarrollo de problemas tanto en la operatividad, la gestión y la parte financiera de las empresas.

Es así como existen publicaciones de artículos científicos y proyectos de investigación que dedican su estudio y análisis investigativos a las dificultades existentes que enfrentan las empresas por carecer de un oportuno y eficiente sistema de control interno. Para el presente Proyecto de Investigación se han tomado referencias de investigaciones similares que sirven de fundamento, resaltando los aspectos más relevantes.

En el trabajo investigativo de (Gómez, 2007) con su tema denominado “Control Interno Contable del Efectivo y Equivalente del efectivo y su aporte a la razonabilidad de los Estados Financieros” Universidad Técnica de Machala Unidad Académica de Ciencias Empresariales (Carrera de Contabilidad y Auditoría) detalla que: Mediante el análisis investigativo aplicado a la empresa EXCALNOB S.A., asociación familiar dedicada a la producción de camarón, se diagnosticó que no existe un eficiente control interno específicamente del efectivo y equivalente del efectivo, acarreando una serie de problemas directamente involucrados con este rubro en donde no se encontró un registro de libro banco y ningún arqueo de caja para el control de los pagos que se han realizado además que existe un bajo grado de responsabilidad de cargos asumidos por el personal a cargo del efectivo de la empresa. La investigación desarrollada tuvo la capacidad y los conocimientos idóneos para proponer un “Diseño de políticas contables para ejecutar procesos de Control Interno delo Efectivo y equivalente de efectivo en la empresa EXCALNOB S.A.” en donde se recopiló evidencias, teniendo un grado de factibilidad mayor ya que se aplicó técnicas como el cuestionario y la observación con un enfoque cualitativo, ésta metodología fue de gran aporte para tomar decisiones precisas y oportunas para el crecimiento de la empresa.

De manera similar Eslava (2013), en su tesis titulada “El Control Interno Contable al grupo Efectivo y Equivalente de efectivo y su aporte a la razonabilidad de los Estados Financieros” Universidad Técnica de Machala Unidad Académica de Ciencias Empresariales (Carrera de Contabilidad y Auditoría). Machala, noviembre de 2015 destaca que: Al hacer un diagnóstico a la organización

“APROBAVIN” Asociación de productores Bananeros Nueva Vida se encontró una serie de problemas en el ejercicio económico 2014, debido a la falta de controles, por lo que la organización se encuentra adversa a riesgos inherente relevante con lo que respecta al grupo de Efectivo y equivalente de efectivo, entre las principales debilidades está que no se realiza controles de caja, así como no hay asignado un custodio de la misma e inadecuada estructura organizacional por parte de la alta dirección. Por las irregularidades existentes se propuso un “Diseño de normas de control interno contable y formatos de control para el rubro de efectivo y equivalente de efectivo” con el fin de obtener mejoras en el manejo del flujo de disponibilidad de efectivo, para el cual se utilizó el enfoque cualitativo a través de la observación y revisión de los registros contables como son los arqueos de caja, conciliaciones bancarias para diagnosticar la seguridad del efectivo.

En relación con lo anterior, en la investigación de Quintana, 2017 en su línea de investigación “Normas y procedimientos contables” con su tema “Efectivo y Equivalente al efectivo en las operaciones contables de Susan Shopping Cia. Ltda. Periodo 2014” efectúa que: la presente investigación consistió en la elaboración de un manual de control interno para el efectivo e equivalentes al efectivo de Susan Shopping Compañía Limitada, para el mejor manejo de sus operaciones. Dicha investigación fue de carácter descriptivo porque se dio a conocer las actividades que Susan Shopping realiza, con el fin de detectar debilidades para así plantear soluciones. Para la recolección de información se utilizó entrevistas y encuestas dirigidas al Gerente, Contador, jefe de operaciones, Encargado de apertura de los fondos de Caja Chica y los operadores de venta entre los resultados más notables se pudo demostrar que, no aplican correctamente los procesos de control de efectivo.

En otras instancias los autores Villamar y Vera (2015), con su investigación que lleva como título “Análisis de Efectivo y Equivalentes del Efectivo y su impacto en la situación financiera de la empresa “Especialidades Fármacos Veterinario Llaguno Cia. Ltda.” para el periodo 2013”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Facultad de Administración (Carrera de Contabilidad y Auditoría). Guayaquil, agosto de 2015, detalla que: La presente investigación de

fundamentó en brindar un análisis del efectivo y equivalentes del efectivo, a fin de que la empresa pueda mejorar su gestión financiera, invirtiendo sus excedentes o buscando financiamiento en caso de ser necesario, por lo cual se diseñó una propuesta que incluye indicadores financieros, cronograma de entrega de reportes, reestructuración del área financiera para lo cual la metodología de la investigación utilizada fue el método histórico y analítico, entre los instrumentos aplicados se empleó la observación, la encuesta, la entrevista y la estadística. Así se pretendió lograr mejorar el manejo de efectivo y sus equivalentes, en base a la entrega oportuna de estados financieros e indicadores, así como elaborar manuales de procedimientos para área de contabilidad y finanzas, entre otras.

Mendoza (2015) en su investigación que titula “Manual de Control Interno Contables para la Estación de Servicios Hnos. Chalén S.A. CHAR Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón la Libertad, provincia Santa Elena, año 2015”. Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas. (Carrera de Contabilidad y Auditoría). La Libertad, junio del año 2015.

Con aplicabilidad de un enfoque metodológico cualitativo determinó lo siguiente: La Estación de Servicios “Hnos.Chalén” S.A. Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón la Libertad, provincia Santa Elena cuenta con problemas de gestión financiera, una de las razones que causó esto fue la deficiente administración financiera, el cual influye directamente en el manejo de la cuenta caja, bancos. Debido a las razones expuestas, el presente trabajo investigativo permitió “Diseñar e implementar un manual de Control Interno contable” la cual se realizó por medio de investigaciones de campo como son entrevistas a directivos, u encuestas a empleados y clientes, las cuales permitieron conocer a profundidad los problemas que existen en la empresa, se realizó una investigación descriptiva y bibliográfica. Además, se necesitó conocer la población de la cual se obtuvo una muestra donde se aplicaron encuestas a los directivos, empleados y clientes. Técnicas de investigación utilizadas, la entrevista, la encuesta, la observación, como instrumento, el guion de entrevista.

4. CONCLUSIONES

Se hizo una revisión teórica para determinar los principales aportes escritos por diferentes autores que comentan aspectos importantes sobre la problemática de la investigación, relacionando los acontecimientos, lo que permitió realizar un análisis más profundo sobre el control interno del efectivo con la aplicación de índices financieros para medir el riesgo de liquidez.

Se pudo determinar, que el riesgo de las operaciones de efectivo es significativo, por lo que no se descarta la posibilidad de aplicar medidas para mitigar el riesgo inherente e implícito en la recaudación del efectivo, al no contar con herramientas de control como la realización del arqueo de caja sorpresivo.

No se encuentran establecidas funciones claras respecto al cargo que desempeña el personal de la empresa.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., & González, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Patria.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología (Segunda ed.). México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. ACIMED, XII (2).
- Eslava, J. (2013). La gestión del control de la empresa (Primera ed.). Madrid, España: ESIC BUSINESS MARKETING SCHOOL.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Patria.
- Gómez. (2007). Administración de Efectivo. Villa Universitaria.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lafuente, C., & Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de*, 5-18.
- Maya, E. (2014). Métodos y Técnicas de investigación. México: Universidad Autónoma Nacional Autónoma de México.
- Mendoza, R. (2015). Control Interno Contable de la cuenta Caja Bancos y su aporte a la Razonabilidad de los Estados Financieros. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador FEDUPEL.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Redalyc* (1), 1137-1156.
- Sullcaray, S. (2013). Metodología de la Investigación. Perú: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Villamar, E., & Vera, J. (2015). Análisis del Efectivo y Equivalente del Efectivo y su impacto en la situación financiera de la empresa "Especialidades FÁRMACOS Veterinario Llaguno Cia. Ltda." Para el periodo 2013. Tesis de Grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.