

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



**TESIS para optar al título de Máster en Contabilidad con énfasis en  
Auditoría.**

**Incidencia del procesamiento de la información contable en el análisis  
financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí  
durante el año 2014.**

**Autora:**

✓ **Velkys Johelyna Espinoza Urrutia**

**Tutora:**

**Msc. Jeyling Alfaro Manzanares**

**Estelí, Junio 2016**

**Tema:** Incidencia del procesamiento de la información contable en el análisis financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí.

**Tema Delimitado:** Incidencia del procesamiento de la información contable en el análisis financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014.

**Problema:** ¿Cómo incide el procesamiento de la información contable en el análisis financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014?



## ÍNDICE

Capítulo I. Introducción .....	6
1.1.    Antecedentes.....	7
1.2.- Planteamiento del problema.....	9
1.3.- Preguntas Problemas.....	11
1.4.- Justificación. ....	12
Capítulo II. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo General .....	13
2.2 Objetivos Específicos .....	13
Capítulo III. Marco Teórico.....	14
3.1.- Marco Conceptual .....	14
3.1.1.- La Contabilidad .....	14
3.1.2.- El Registro Contable .....	15
3.1.3.- El Inventario .....	15
3.1.4.- Cliente.....	16
3.1.6.- Proveedor .....	16
3.1.7.- Cuentas por Pagar .....	17
3.1.8.- Gastos Administrativos.....	17
3.1.9.- Costos de Servicios.....	17
3.1.10.- Estados Financieros.....	18
3.1.11.- Balance General .....	19
3.1.12.- Estado de Resultado.....	20
3.1.13.- Estación de Servicio.....	21
3.1.14.- Almacenamiento de Combustible.....	21
3.1.15.- Combustibles Fósiles .....	21
3.1.16.- Lubricantes.....	22
3.2.- Marco Referencial .....	23



3.2.1.- Modelos de Gestión Contable en una Estación de servicios .....	23
3.2.2.- Compras .....	24
3.2.3.- Ventas.....	24
3.2.4.- Existencias.....	24
3.2.5.- Estación independiente .....	24
3.2.6.- Estación comisionista.....	25
3.2.7.- Servicios exteriores.....	25
3.2.8.- Servicios bancarios y similares .....	25
3.2.9.- Otros tributos.....	25
3.2.10.- Gastos de personal .....	25
3.2.11.- Dotación para amortizaciones .....	26
3.2.12.- Proveedores.....	26
3.2.13.- Clientes .....	26
3.2.14.- Bancos .....	27
3.2.15.- Caja.....	27
3.2.16.- Análisis Financiero .....	28
IV.- SUPUESTOS .....	31
V.- MATRIZ DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS .....	32
VI.- DISEÑO METODOLÓGICO. ....	33
6.1.- Ubicación Geográfica .....	33
6.2.- Universo y Muestra .....	33
6.3.- Tipo de investigación.....	33
6.4.- Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos y su aplicación .....	34
6.5.- Procedimiento para el análisis de Resultados.....	34
VII.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	35
VIII.- CONCLUSIONES.....	70



Bibliografía .....76



## Capítulo I. Introducción

Para la realización de esta investigación se parte del conocimiento obtenido de la actividad contable que se lleva a cabo en Servicentro Guardabarranco – Estelí, con conocimiento de la forma como se llevan a cabo estos controles y las deficiencias que éstos tienen, los resultados obtenidos en el análisis de la información financiera y la utilización que la Gerencia de la Empresa le da a los mismos. Partiendo de que un buen registro contable, genera unos correctos resultados financieros y serán la clave para la toma de decisiones futuras en la empresa, de lo contrario todo se hará de forma empírica y con alto nivel de riesgo e incertidumbre.

Toda empresa que omite llevar el procedimiento correcto de la información contable financiera, está expuesta a grandes riesgos, los cuales le pueden llevar a un fracaso o a grandes pérdidas, de manera que al realizar los procedimientos correctos, se obtiene información veraz que facilita tomar decisiones en beneficio de la empresa.

A simple vista la empresa presenta informaciones contables, de manera que el gerente general y propietario reciben dicha información, de la cual por falta de conocimiento y poco interés de los mismos, no hay certeza de que sean documentos confiables.

Por lo tanto, considerando que una valoración desde la forma de calificar, registrar y ordenar la información primaria, conlleva a la conformación de unos Estados Financieros confiables y útiles para la toma de decisiones, me he planteado realizar con tal sentido esta investigación que lleve a conclusiones y recomendaciones que sean útiles y aplicables para esta empresa, de manera que dichos resultados generen beneficios y ayuden a la empresa a evitar un posible fracaso.

Por razones de sigilo he omitido el nombre de la empresa y sus funcionarios refiriéndonos únicamente a la estación de servicios Guardabarranco de la Ciudad de Estelí, pero la información de las encuestas, las entrevistas y sus resultados son objetivas y se corresponden con la realidad de la empresa estudiada.



## 1.1. Antecedentes.

En base a que hay muchas empresas dedicadas al negocio de la distribución de combustibles y lubricantes en el país, es necesario conocer los procedimientos contables que nos permitan tomar las decisiones correctas que lleven a la evolución de la Institución.

Con respecto al tema de investigación planteado en Nicaragua y en esta sub estación en concreto no existen antecedentes de investigaciones realizadas con este enfoque, sin embargo al hacer indagaciones encontró algunas que retoman estudios sobre gasolineras etc.

Según el estudio realizado, en la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM –Estelí) se encontró un estudio de grado sobre la “Incidencia de la fluctuación de los precios del petróleo en los resultados financieros de la gasolinera UNO en el municipio de Estelí, esta investigación estaba orientada a conocer el comportamiento de los precios de los hidrocarburos en el mercado local, en relación con los precios internacionales del crudo, durante el primer semestre del año 2012”(Peralta Vásquez & Gutiérrez, 2012), pero no se han desarrollado investigaciones del análisis de los procedimientos contables en dicha institución, es por tal razón que nace la idea de realizar esta investigación, aun cuando no existen antecedentes para la ayuda del desarrollo del tema.

Según el estudio realizado las estaciones de servicios no determina el precio de los hidrocarburos y se rigen por los precios internacionales que establecen la refinería o los importadores que introducen al país estos productos, por esa razón existe una fluctuación constante de precios que se expresan semanalmente en el mercado de hidrocarburos.

Con relación a los registros contables de las Estaciones de Servicios encontramos que: La contabilidad, para efectos fiscales, se integra por los libros, sistemas y registros contables, papeles de trabajo, estados de cuenta, cuentas especiales, libros y registros sociales, control de inventarios y método de valuación, discos y cintas o cualquier otro medio de almacenamiento de datos, los equipos o sistemas electrónicos de registro fiscal y sus registros, los documentos comprobatorios de los asientos respectivos, así como toda la documentación e información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones fiscales, la que acredite sus ingresos y deducciones, y la que obliguen otras leyes.

Los registros o asientos que integran la contabilidad se llevarán en medios electrónicos conforme lo establezcan el Reglamento citado y las reglas de carácter general que emita el Servicio de Administración Tributaria. La documentación comprobatoria de dichos registros o asientos deberá estar disponible en el domicilio fiscal del contribuyente.



Llevar un control de sus inventarios de mercancías, materias primas, productos en proceso y productos terminados, según se trate, el cual consiste en un registro que permita identificar por unidades, por productos, por concepto y por fecha, los aumentos y disminuciones en dichos inventarios, así como las existencias al inicio y al final de cada ejercicio e indicar si se trata de devoluciones, enajenaciones, donaciones, destrucciones, entre otros.

Si vendes gasolina, diésel, gas natural para combustión automotriz o gas licuado de petróleo para combustión automotriz, en establecimientos abiertos al público en general, debes contar con controles volumétrico y mantenerlos en todo momento en operación.



## 1.2.- Planteamiento del problema

### Descripción del problema

En Servicentro Guardabarranco – Estelí, aún no se implementan procedimientos adecuados y necesarios para el procesamiento de la información financiera, tales como pueden ser los análisis estáticos y dinámicos o de tendencia, así como el análisis de la posición financiera o el capital de trabajo de la sub estación y de esta forma cada área requiere de un proceso para realizar las diferentes actividades.

En ésta empresa no sólo se distribuye combustible, sino que también comercializa lubricantes. Pero tiene la debilidad de no realizar las diferentes cotizaciones requeridas para realizar las compras y tampoco tiene establecido contratos con los proveedores, ya que se hacen las compras a distribuidores definidos. Es importante establecer contratos pues ambas partes se comprometen a dar cumplimiento tanto al vendedor como al comprador; uno para brindar el producto y el otro para asegurar el pago y la garantía del mismo.

Al momento de actualizar el inventario, la estación no cuenta con ningún método de valuación de inventarios, se utiliza el método promedio, pero no se lleva el control de las tarjetas kardex y esto provoca un descontrol tanto en el dinero invertido como en cada producto adquirido.

La Estación tiene establecido contrato para adquirir el combustible con UNO – Petrol y estas compras se realizan de contado, pero existe un proveedor más, el cual brinda el producto al crédito, pero no tiene establecido un contrato con dicho distribuidor.

Al igual que los lubricantes, en el combustible no se lleva un control de las compras realizadas, pues al momento de verificar el control de tanques siempre existe un faltante, que se registra contablemente como pérdidas por defectos de la infraestructura.

Esta empresa se ve en la necesidad de recuperar su cartera, ya que cuenta con muchos clientes que solicitaron crédito y no han pagado. Lamentablemente muchos de ellos adquirieron una gran deuda por ser “Amigos” del propietario y por tal razón se han tomado la libertad de no acercarse a la institución a realizar sus respectivos pagos.



Al carecer de los procedimientos a seguir, la institución se ve en la necesidad de establecer los precios de acuerdo a la competencia o al precio que sugiere el Instituto Nicaragüense de Energía (INE), no correspondiéndose a veces con el costo real en la empresa.

Todo proceso realizado en cada área es ingresado a un software diseñado exclusivamente para ésta empresa, la información es procesada, pero los resultados son irreales, ya que este programa no trabaja correctamente y los resultados son alterados, obligando a realizar recálculos manuales de la información contable, por tal razón, se deben procesar manualmente la información para obtener los estados financieros.

La empresa necesita desarrollar los procedimientos necesarios para evitar cada uno de las dificultades en la que se encuentra.

¿Cuáles son las incidencias del procesamiento de la información contable en el análisis financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014?



### 1.3.- Preguntas Problemas

- a.- ¿Cuál es la base legal para las compras de lubricantes y combustibles en Servicentro Guardabarranco – Estelí?
- b.- ¿Qué tipo de registro de entradas y salidas de lubricantes se lleva en Servicentro Guardabarranco – Estelí?
- c.- ¿Qué tipo de registro de entradas y salidas de Combustible se lleva en Servicentro Guardabarranco?
- d.- ¿Cuáles son los parámetros para establecer el costo de venta de lubricantes y combustible en Servicentro Guardabarranco – Estelí?
- e.- ¿Cómo se toman las decisiones de precio de lubricantes y combustibles en Servicentro Guardabarranco – Estelí?
- f.- ¿Qué tipo de resultados de información financiera se generan en la Empresa por la contabilidad que influyan en la toma de decisiones?
- g.- ¿Qué tipos de análisis financieros se hacen con la información contable en la empresa que permita conocer su situación económica financiera y sus perspectivas futuras?
- h.- ¿Qué importancia se le brinda a la información financiera de la Empresa para la toma de decisiones sobre el comportamiento futuro de la Empresa?



#### **1.4.- Justificación.**

Servicentro Guardabarranco – Estelí se encuentra situada sobre la carretera panamericana, lo que le da una ventaja importante para la distribución de combustible y lubricantes; tiene como actividad económica la adquisición, almacenamiento y comercialización de combustibles y lubricantes y servicios de lavado y engrase.

En vista de que la empresa presenta debilidades en el procesamiento de la información financiera, es necesario dar a conocer los procedimientos que se deben llevar a cabo para obtener resultados reales y facilitar la toma de decisiones.

Sería adecuado presentar los procedimientos eficaces y eficientes que se deben seguir para el procesamiento de la información financiera porque de esa manera se permite valorar el comportamiento económico financiero de la sub estación y tomar las decisiones adecuadas para el crecimiento de la empresa.

Por tanto, todas las empresas similares al igual que Servicentro Guardabarranco – Estelí podrán realizar los procedimientos adecuados para el procesamiento de la información financiera.



## Capítulo II. Objetivos

### 2.1 Objetivo General

- Evaluar los procedimientos contables y la información que generan para el análisis financiero y toma de decisiones en la Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas que llevó la estación durante el 2014.
- Valorar el uso de información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones de Servicentro Guardabarranco – Estelí.
- Identificar los procedimientos contables normativos, que generen la información pertinente para el análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa.
- Evaluar en base a los documentos financieros de los últimos dos períodos si la empresa tiene control de su solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad.
- Proponer un sistema contable de procedimientos y control eficiente y eficaz de los aspectos contables y financieros de la empresa.



## **Capítulo III. Marco Teórico**

En la definición de este marco teórico he tomado en cuenta diferentes fuentes de información sobre los aspectos de controles contables, sobre los registros, métodos de trabajo, documentos y análisis financieros que actualmente se desarrollan en otras empresas del mundo y que espero sirvan para valorar la situación particular del trabajo que realizare en la Sub Estación de Servicios Guardabarranco de la Ciudad de Estelí.

### **3.1.- Marco Conceptual**

El trabajo de investigación que se presentará sobre los registros contables en Servicentro Guardabarranco – Estelí, las formas como lo están llevando, la información contable que está generando y la utilización de la misma en el análisis financiero del comportamiento de la Empresa y sus proyecciones, la importancia de esta información para tomar decisiones económicas y financieras por parte de la gerencia de la empresa.

La investigación que abarcará la observación de los registros, la obtención de información mediante encuestas y entrevistas directamente desde los autores y los documentos contables y financieros electrónicos nos permitirá valorar los tipos de registros y control que se llevan, la información contable y financiera que se genera, la cantidad y la calidad de la misma para gerenciar la empresa.

#### **3.1.1.- La Contabilidad**

"La Contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, transacciones y eventos que son en parte, por lo menos, de carácter financiero e interpretar los resultados de estos" (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA 2008)

La contabilidad es una disciplina que se ocupa especialmente de estudiar y realizar mediciones sobre las finanzas y patrimonios que disponen los individuos o las empresas para de esta manera conocer a ciencia cierta el estado de las cuentas y así estos puedan disponer mejor del dinero, planear inversiones, compras, entre otras operaciones y por otro lado, que éstos cumplan en tiempo y forma con los tributos y reglamentaciones vigentes en sentido tributario.(Diaz, 2015)

Se le llama contabilidad a la disciplina que analiza y proporciona información en torno de las decisiones económicas de un proyecto o institución. Si se habla de la contabilidad se habla tanto de una ciencia, dado que brinda conocimiento verdadero, una técnica, en la



medida en que trabaja con procedimientos y sistemas, un sistema de información, dado que puede captar, procesar y ofrecer conclusiones acerca de piezas de información, y una tecnología social, porque conjuga saberes de la ciencia para resolver problemas concretos de la vida en sociedad.(Rodríguez, 2015)

### **3.1.2.- El Registro Contable**

El registro contable es el elemento físico en el cual se conservan los datos relacionados con las operaciones de la empresa. Los registros contables son denominados “libros de comercio” y el Código de Comercio se refiere a ellos con esta última denominación.(Quiroga Bohorquez & Aragón Calderón, 2014)

Si bien el Código exige la presentación de libros de comercio encuadernados, en la práctica, el uso de las computadoras dio paso a los libros de hojas movibles. A su vez el aumento de las operaciones para registrar dio lugar a la microfilmación de las registraciones.(Quiroga Bohorquez & Aragón Calderón, 2014)

### **3.1.3.- El Inventario**

El inventario representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación. Debe aparecer, contablemente, dentro del activo como un activo circulante.

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

- Es detallada porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.
- Es ordenada porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- Es valorada porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.



### **3.1.4.- Cliente**

El latín cliens, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice.(Olmeca, 2014)

En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.(Olmeca, 2014)

### **3.1.5.- Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.(Tobar, 2015)

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.(Tobar, 2015)

Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.(CELIS, 2015)

### **3.1.6.- Proveedor**

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. (Andrés, 2012)

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.(Andrés, 2012)

Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.(Andrés, 2012)



Por ejemplo, una empresa de carpintería necesita un proveedor de madera para poder desarrollar su actividad principal que es la creación de sillas de madera. Es una cuenta de pasivo y se encuentra en la parte derecha del balance de situación.(Andrés, 2012)

### **3.1.7.- Cuentas por Pagar**

En contabilidad, una cuenta por pagar es cualquier aporte de una parte deudora, que aparece como resultado de una compra de bienes o servicios en términos de crédito, a una parte acreedora. (CELIS, 2015)

Aunque una persona jurídica haga una compra sin emitir por escrito la intención de pago, registra en contabilidad, el monto adeudado como una obligación corriente en sus cuentas. Las compañías a menudo incurren en este tipo de débito a corto plazo con el fin de costear sus inventarios, especialmente en industrias donde el rendimiento de inventario es acelerado. (CELIS, 2015)

### **3.1.8.- Gastos Administrativos**

Se denominan gastos de administración a aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización, pero no directamente identificables con la financiación, la comercialización, o las operaciones de producción. Los salarios de los altos ejecutivos y los costes de los servicios generales (tales como contabilidad, contratación y relaciones laborales) se incluyen en esta rúbrica.(CALLE IDROVO & UREÑA UREÑA, 2015)

Los gastos de administración se relacionan por tanto con la organización en su conjunto, frente a los gastos relacionados con los distintos departamentos.(CALLE IDROVO & UREÑA UREÑA, 2015)

A nivel contable, los gastos de administración son una cuenta de gastos que se apunta en el debe, formando parte de la Cuenta de Resultados teniendo como contrapartida en el haber una salida de efectivo o de la cuenta de bancos por el pago, o la asunción de una deuda a través de una cuenta de proveedores.

### **3.1.9.- Costos de Servicios**

La determinación de los costos en las empresas de servicios es más compleja y diversa, ya que los procedimientos de cálculo dependen del tipo de actividad de la empresa. Así, por ejemplo, el proceso de determinación de los costos en una empresa de seguros es diferente al de una empresa de transporte o un banco. (Celis, 2015)



A la hora de determinar los costos, deben tomarse en cuenta en consideración las características propias de cada empresa, aunque en términos generales, las empresas de servicios se caracterizan por lo siguiente:

Los servicios producidos no pueden ser inventariados para venderlos en el futuro, de manera que los sistemas de Contabilidad de Gestión de la mayoría de las organizaciones de servicios no tienen que preocuparse de elaborar periódicamente informes de valoración de inventarios, como lo hacen las empresas manufactureras.(Determinación de los costos en empresas de servicios)

Las normas tradicionales de elaboración de informes financieros limitan, de alguna manera, la estructura de los informes de costos en las organizaciones de servicios, por lo que éstas deben establecer sus propios modelos de informes.(Determinación de los costos en empresas de servicios)

La producción es difícil de medir ya que las unidades de medidas de los servicios son menos obvias que las empresas de fabricación, debiendo valerse de unidades mixtas, tales como metros cúbicos, kilómetros cuadrados/pacientes, días.(Determinación de los costos en empresas de servicios)

Los costos indirectos de fabricación de las empresas que fabrican productos equivalen a los costos indirectos de producir servicios, en las empresas de servicios.(Determinación de los costos en empresas de servicios)

### **3.1.10.- Estados Financieros**

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.(Peraza, 2014)

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad es llevada adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.(Peraza, 2014)



### 3.1.11.- Balance General

El balance general es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Para poder reflejar dicho estado, el balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto).(Peraza, 2014)

El balance general, balance de situación o estado de situación patrimonial es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado.(Torres, 2015)

El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales.(Torres, 2015)

El activo incluye todas aquellas cuentas que reflejan los valores de los que dispone la entidad. Todos los elementos del activo son susceptibles de traer dinero a la empresa en el futuro, bien sea mediante su uso, su venta o su cambio. Por el contrario, el pasivo: muestra todas las obligaciones ciertas del ente y las contingencias que deben registrarse. Estas obligaciones son, naturalmente, económicas: préstamos, compras con pago diferido, etc.(Torres, 2015)

El patrimonio neto puede calcularse como el activo menos el pasivo y representa los aportes de los propietarios o accionistas más los resultados no distribuidos. Del mismo modo, cuando se producen resultados negativos (pérdidas), harán disminuir el Patrimonio Neto. El patrimonio neto o capital contable muestra también la capacidad que tiene la empresa de autofinanciarse.(Torres, 2015)

La ecuación básica de la contabilidad relaciona estos tres conceptos:

Patrimonio neto = Activo – Pasivo que dicho de manera sencilla es:

Lo que se es = Lo que se tiene - Lo que se debe

El balance general es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Es el estado financiero más importante para revisar la situación financiera de una empresa. Para poder reflejar dicho estado, el balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto). (Torres, 2015)



El balance es un estado de situación financiera y comprende información clasificada y agrupada en tres grupos principales: activos, pasivos y capital. A su vez cada uno de estos grupos, muestran en detalle distintas cuentas. A su vez la información es ordenada de cuentas o ítems de mayor liquidez a menor liquidez. (Andarcia, 2015)

En cuanto a su elaboración el balance general se realiza cada año al finalizar el ejercicio económico de la empresa (balance final), aunque también se suelen elaborar balances al inicio del ejercicio (balances de apertura), y balances con una periodicidad mensual, trimestral o semestral (balances parciales). (Andarcia, 2015)

### **3.1.12.- Estado de Resultado**

En contabilidad, el estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un período determinado.(Bohorquez & Aragón Calderón, 2014)

El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del período contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.(Bohorquez & Aragón Calderón, 2014)

Es un documento de obligada creación por parte de las empresas, junto con la memoria y el balance. Consiste en desglosar, los gastos e ingresos en distintas categorías y obtener el resultado, antes y después de impuestos.(Bohorquez & Aragón Calderón, 2014)

El estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas es un reporte financiero que en base a un período determinado muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, los gastos en el momento en que se producen y como consecuencia, el beneficio o pérdida que ha generado la empresa en dicho período de tiempo para analizar esta información y en base a esto, tomar decisiones de negocio.

Este estado financiero te brinda una visión panorámica de cuál ha sido el comportamiento de la empresa, si ha generado utilidades o no. En términos sencillos es un reporte muy útil para ti como empresario ya que te ayuda a saber si tu compañía está vendiendo, qué cantidad está vendiendo, cómo se están administrando los gastos y al saber esto, podrás saber con certeza si estás generando utilidades. (Castro, 2015)



### **3.1.13.- Estación de Servicio**

Una estación de servicio, bencinera, gasolinera o servicentro es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor. Aunque en teoría pueden establecerse y comprar libremente, las estaciones de servicio normalmente se asocian con las grandes empresas distribuidoras, con contratos de exclusividad.(Mario, 2011)

Generalmente, las estaciones de servicio ofrecen gasolina y gasóleo, ambos derivados del petróleo. Algunas estaciones proveen combustibles alternativos, como gas licuado del petróleo (GLP), gas natural, gas natural comprimido, etanol, gasohol, biodiesel, hidrógeno y keroseno. Asimismo, en algunos países también venden bombonas de butano. Una estación de servicio que permite abastecer a vehículos eléctricos se la denomina electro línera.(Leal, 2012)

Los elementos esenciales de las gasolineras son los surtidores y los depósitos. En los años noventa, las estaciones de servicio ampliaron su oferta con artículos variados, dando lugar a las tiendas de conveniencia o mini mercados, que pasaron a ser habituales en las gasolineras.(Leal, 2012)

### **3.1.14.- Almacenamiento de Combustible.**

¿Qué nivel de capacidad de almacenamiento de combustible es el más adecuado para usted? En el caso de los cortes de energía que son poco frecuentes o de corta duración, un tanque de almacenamiento pequeño sería suficiente para sus requerimientos de combustible. Sin embargo, usted tendrá que comprar combustible con mayor frecuencia en lotes más pequeños para volver a llenar su tanque. Mientras que usted realiza inversiones iniciales bajas (costos de capital) en la configuración de su tanque de almacenamiento y bajos costos de mantenimiento, el costo de entrega por unidad de combustible sería mayor. (Características de los tanques de combustibles de generadores diesel, 2015)

### **3.1.15.- Combustibles Fósiles**

Se agrupan bajo esta denominación el carbón, el petróleo y el gas natural, productos que por sus características químicas se emplean como combustibles. Se han formado naturalmente a través de complejos procesos biogeoquímicos, desarrollados bajo condiciones especiales durante millones de años. La materia prima a partir de la cual se generaron incluye restos vegetales y antiguas comunidades planctónicas. Constituyen un recurso natural no renovable.(Thiel, 2015)



El carbón o carbón de piedra se formó a partir de material vegetal. Muchas veces se pueden distinguir vetas de madera o improntas de hojas que permiten reconocer su origen.(Thiel, 2015)

El petróleo se formó principalmente del plancton. Frecuentemente con el petróleo se encuentra gas natural, originado durante el mismo proceso en que se generó el primero. (Thiel, 2015)

Ambos tipos de combustibles se encuentran acompañados de azufre y/o derivados azufrados, ya que se formaron en condiciones anaeróbicas. (Thiel, 2015)

El descubrimiento y el empleo de este tipo de combustibles produjeron un cambio revolucionario en las tecnologías de producción aplicadas por el hombre. Comenzaron a emplearse a partir de la Revolución Industrial y su uso se ha incrementado sensiblemente.(Thiel, 2015)

Si bien esto permitió un desarrollo productivo nunca antes conocido en la historia del hombre, también produjo un alto impacto negativo sobre el ambiente. La combustión de este tipo de combustibles genera emisiones de gases tales como dióxido de carbono, monóxido de carbono y otros gases que han contribuido y aún contribuyen a generar y potenciar el efecto invernadero, la lluvia ácida, la contaminación del aire, suelo y agua. Los efectos contaminantes no sólo están vinculados a su combustión sino también al transporte (derrames de petróleo) y a los subproductos que originan (hidrocarburos y derivados tóxicos). La situación se agrava cuando se considera la creciente demanda de energía, bienes y servicios, debido al incremento de la población mundial y las pautas de consumo.(Thiel, 2015)

### **3.1.16.- Lubricantes**

Un lubricante es una sustancia que, colocada entre dos piezas móviles, no se degrada, y forma asimismo una capa que impide su contacto, permitiendo su movimiento incluso a elevadas temperaturas y presiones.(Ramírez, 2014)

Una segunda definición es que el lubricante es una sustancia (gaseosa, líquida o sólida) que reemplaza una fricción entre dos piezas en movimiento relativo por la fricción interna de sus moléculas, que es mucho menor.(Ramírez, 2014)

En el caso de lubricantes gaseosos se puede considerar una corriente de aire a presión que separe dos piezas en movimiento. En el caso de los líquidos, los más conocidos son



los aceites lubricantes que se emplean, por ejemplo, en los motores. Los lubricantes sólidos son, por ejemplo, el disulfuro de molibdeno ( $\text{MoS}_2$ ), la mica y el grafito. (Ramírez, 2014)

## **3.2.- Marco Referencial**

### **3.2.1.- Modelos de Gestión Contable en una Estación de servicios**

Para empezar, debemos diferenciar entre dos tipos de estaciones, según el modelo de gestión adoptado por el empresario. (Aparicio, 2014)

Las primeras, conocidas como estaciones de servicio abanderadas, son las que obtienen sus beneficios de las comisiones que les pagan los gigantes del mercado. Piensa en Repsol, Cepsa o Galp y aparecerá en tu cabeza una de ellas, con banderas de la marca en cuestión, pegatinas, eslóganes publicitarios y su imagen corporativa hasta en el último rincón. (Aparicio, 2014)

El segundo modelo son las estaciones independientes, también conocidas como estaciones de servicio libre. Su nombre no deja mucho lugar a la imaginación: compran y venden su producto sin tener un contrato con un distribuidor determinado. Es decir, independientemente. (Aparicio, 2014)

Sea cual sea el modelo, todas las estaciones coinciden en que sus actividades van más allá de la mera venta de combustibles. Esta relación de elementos suele coincidir, con mayor o menor precisión, en todas las estaciones:

- Venta de artículos en tienda.
- Servicios de lavado de vehículos.
- Servicio de recarga de móviles.
- Prensa y periódicos.
- Bares y restaurantes.

La contabilidad de la estación deberá, entonces, reflejar por separado y con claridad cuál es el resultado de cada una de esas actividades. A ello cabe sumar que los empresarios suelen contar con más de una estación de servicio. Tal diversificación obligará a llevar la contabilidad por estaciones (centros) y actividades. (Aparicio, 2014)



Una vez conocemos el modelo de gestión de la estación de servicio y las actividades complementarias que realiza, ya podemos empezar a definir qué modelo de cuentas contables vamos a utilizar. Aspectos a tener en cuenta en la contabilidad de las estaciones de servicio.(Aparicio, 2014)

### **3.2.2.- Compras**

Hay que diferenciar claramente la compra de carburantes de las compras del resto de actividades.

La compra del carburante debe quedar registrada de tal forma que podamos verificar los precios de compra y los litros suministrados. Recuerda que, al contrario que en otros sectores, estamos hablando de un mercado en el que el precio de compra va y viene. Sube o baja de una manera constante al estar sujeto a las variaciones que dicta el mercado. Su precio varía cada día y los litros suministrados acaban por diferir de los litros pedidos a la distribuidora.(Aparicio, 2014)

### **3.2.3.- Ventas**

Aquí también es necesario diferenciar claramente los ingresos producidos por la venta de carburantes del resto de actividades.

En este caso es básico conocer el volumen de litros vendidos a través de los surtidores y su precio unitario. E insistimos: El vaivén de los precios. El valor de la venta variará diariamente en función de lo que decreta el mercado.(Aparicio, 2014)

### **3.2.4.- Existencias**

Deberán tratarse de forma distinta dependiendo de si somos comisionistas o si somos independientes.(Aparicio, 2014)

### **3.2.5.- Estación independiente**

Debemos tener establecido un sistema de control de existencias que nos permita conocer en todo momento cuál es el volumen de existencias en los tanques de combustible a través de un sistema de medición informatizado o el tradicional de varillas.(Aparicio, 2014)



Además, deberemos valorar las existencias al final de cada período para corregir el valor de las mismas a través de la variación de las cantidades. Este proceso conlleva una peculiaridad añadida. Los carburantes almacenados son muy sensibles a las temperaturas y sus densidades varían, por lo que las mediciones no coinciden con los registros de los sistemas de control y se producen diferencias. Hay que corregirlas.(Aparicio, 2014)

### **3.2.6.- Estación comisionista**

Contablemente no tendremos que hacer nada con las existencias de carburantes, ya que nosotros somos depositarios y la titularidad de las mismas no es nuestra.(Aparicio, 2014)

### **3.2.7.- Servicios exteriores**

Debemos tener en cuenta para qué centro o actividad corresponde el gasto y contabilizarlo en función de su naturaleza.(Aparicio, 2014)

Los transportes en las compras deberán imputarse como mayor valor de la compra, pero en una cuenta diferente de la utilizada para la compra de carburante.(Aparicio, 2014)

### **3.2.8.- Servicios bancarios y similares**

Existe una partida importante, correspondiente a las comisiones cargadas por las liquidaciones de ventas cobradas con tarjetas, las cuales deberemos verificar si son de entidades bancarias pactadas.(Aparicio, 2014)

### **3.2.9.- Otros tributos**

Imputar los IAE's en función de los centros y actividades que desarrolla la empresa.(Aparicio, 2014)

### **3.2.10.- Gastos de personal**

Imputar los gastos de personal en función del centro donde desarrollan las actividades.(Aparicio, 2014)



### **3.2.11.- Dotación para amortizaciones**

Debemos de tener un cuadro de amortización en el cual estén reflejados todos los elementos del inmovilizado, clasificados por su naturaleza independientemente de si están totalmente amortizados o no.(Aparicio, 2014)

Debemos aplicar el método de cálculo de amortización más adecuado en cada caso y tener en cuenta a qué elementos del inmovilizado le podemos aplicar el coeficiente por turnos.(Aparicio, 2014)

Una vez conocida la cuota de amortización, la imputaremos en función de a qué actividades están afectos los elementos del inmovilizado.(Aparicio, 2014)

### **3.2.12.- Proveedores**

Debemos tener en cuenta las fechas de pago, ya que si incumplimos el plazo nos podemos encontrar con que no tenemos riesgo para realizar nuevas compras.(Aparicio, 2014)

Los plazos de pago a proveedores de carburantes suelen ser, por norma general, no más de 9 días desde la fecha de facturación para las gasolineras abanderadas y no más de 30 días para las gasolineras libres.(Aparicio, 2014)

Hay que tener en cuenta que si nos hemos excedido del riesgo (éste siempre viene dado por la entrega de un aval), deberemos pagar al contado para poder comprar.(Aparicio, 2014)

### **3.2.13.- Clientes**

Para no tener problemas financieros debemos enfocar el negocio a un modelo de negocio al contado, reduciendo las ventas a crédito a clientes. Y si realizamos ventas a crédito, el vencimiento nunca debe ser superior a 30 días y, en la medida de lo posible, tener estas operaciones avaladas o afianzadas.(Aparicio, 2014)

Es recomendable definir un procedimiento que nos permita identificar aquellos clientes cuya vejez de la deuda sea superior a 6 meses.(Aparicio, 2014)



### **3.2.14.- Bancos**

Conciliar de forma periódica las cuentas de bancos. Verificar que todas las las ventas cobradas son abonadas en el banco.(Aparicio, 2014)

### **3.2.15.- Caja**

Comprobar y verificar las cajas diarias, separadas por turnos de trabajo, identificando las posibles diferencias que se puedan obtener.(Aparicio, 2014)

Como se puede observar, la contabilidad de estaciones de servicio requiere que la persona que contabiliza las operaciones conozca muy bien todos los procedimientos que se realizan en cada una de las distintas áreas.(Aparicio, 2014)

Aspectos a tener en cuenta antes de presentar un balance de pérdidas y ganancias y un informe de gestión por centros. (Aparicio, 2014)

Una vez contabilizadas todas las operaciones, antes de elaborar ningún tipo de balance de situación, balance de pérdidas y ganancias o informe de gestión, deberemos verificar que toda la información procesada es correcta y que no nos hemos dejado nada por contabilizar.(Aparicio, 2014)

Por ello es recomendable pasar un check list que aborde los siguientes puntos

- Facturación Pista (carburantes).
- Facturación otras actividades.
- Facturación
- Variación de existencias de carburantes.
- Variación de existencias tienda.
- Amortizaciones.
- Provisiones de dudoso cobro.
- Verificar que tenemos todas las facturas de proveedores.
- Nóminas y seguridad social.
- Saldos deudores.
- Saldos Acreedores.
- Total litros comprados (entradas) coinciden con los litros introducidos en el sistema.
- Importe de las compras (entradas) coincide con las compras introducidas en el sistema.
- Importe de las ventas coincide con las ventas introducidas en el sistema.
- Conciliación bancaria.



- Verificar los saldos de las cuentas de caja.
- Verificar la liquidación de impuestos. (Iva, Retenciones, Pagos a Cuota, I.S.C, etc)

A partir de este momento los balances de situación, pérdidas y ganancias e informes de gestión que elaboremos serán fiel reflejo de los estados financieros de la empresa y la información presentada servirá el empresario para la toma de decisiones.(Aparicio, 2014)

### **3.2.16.- Análisis Financiero**

El análisis financiero de una empresa consiste en el análisis e interpretación, a través de técnicas y métodos especiales, de información económica y financiera de una empresa proporcionada básicamente por sus estados financieros. La recopilación de la información necesaria para realizar un análisis financiero, así como el análisis mismo se realizan de acuerdo a las necesidades del usuario. (Herrera Carvajal & Asociados Cia.Ltda 2012)

a) Razones de Solvencia, Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan los siguientes indicadores:

#### **Capital neto de trabajo.**

Se determina restando los activos corrientes al pasivo corriente. Se supone que en la medida en que los pasivos corrientes sean menores a los activos corrientes la salud financiera de la empresa para hacer frente a las obligaciones al corto plazo es mayor. Si fuera necesario cubrir pasivos a corto plazo, la empresa debería tener los activos corrientes necesarios para hacerlo.

#### **Fórmula: Activo Circulante – Pasivo Circulante**

#### **Índice de solvencia.**

Se determina por el cociente resultante de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente (activo corriente/pasivo corriente). Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa, tiene mayor capacidad de hacer frente a sus obligaciones o mejorar su capacidad operativa si fuere necesario.

#### **Prueba ácida.**

Es un índice de solvencia más exigente en la medida en que se excluyen los inventarios del activo corriente.



**Fórmula: (Activo corriente – Inventarios)/pasivo corriente.**

b) Razones de Rotación, se refieren al nivel de operaciones que desarrolla la empresa durante un año de trabajo, de lo cual depende también la rentabilidad de la misma.

#### **Rotación de inventarios.**

Indicador que mide cuánto tiempo le toma a la empresa rotar sus inventarios. Recordemos que los inventarios son recursos que la empresa tiene inmovilizados y que representan un costo de oportunidad.

**Fórmula: Costo de lo Vendido / Inventario Promedio**

#### **Rotación de cartera.**

Es el mismo indicador conocido como rotación de cuentas por cobrar que busca identificar el tiempo que le toma a la empresa convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente. Las cuentas por cobrar son más recursos inmovilizados que están en poder de terceros y que representan algún costo de oportunidad.

**Formula: Ventas Anuales de Crédito / 360 días.**

#### **Rotación de cuentas por pagar.**

Identifica el número de veces que en un período la empresa debe dedicar su efectivo en pagar dichos pasivos (Compras anuales a crédito/Promedio de cuentas por pagar)

**Formula: Compra Anuales de Crédito / 360 días.**

c) Razones de Endeudamiento, Las razones de endeudamiento permiten identificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para asumir sus pasivos. Entre los indicadores que se utilizan tenemos:

#### **Razón de endeudamiento.**

Mide la proporción de los activos que están financiados por terceros. Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores). Se determina dividiendo el pasivo total entre el activo total.



**Fórmula: Pasivo Total / Activo Total**

**Razón pasivo capital.**

Mide la relación o proporción que hay entre los activos financiados por los socios y los financiados por terceros y se determina dividiendo el pasivo a largo plazo entre el capital contable.

**Formula: Pasivo de Largo Plazo / Capital Contable.**

d) Razones de Rentabilidad, Con estas razones se pretende medir el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa o respecto al capital aportado por los socios. Los indicadores más comunes son los siguientes:

**Margen bruto de utilidad.**

Mide el porcentaje de utilidad logrado por la empresa después de haber cancelado las mercancías o existencias.

**Formula: (Ventas – Costo de ventas)/Ventas.**

Rendimiento De La Inversión (Rei): Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

**Formula = Utilidades netas después de impuestos / Activos totales**

**Margen neto de utilidades.**

Al valor de las ventas se restan todos los gastos imputables operacionales incluyendo los impuestos a que haya lugar.



#### **IV.- SUPUESTOS**

4.1.- La falta de controles y registros contables apropiados en la empresa Servicentro Guardabarranco – Estelí, provoca que la información generada no sea confiable para la toma de decisiones económicas y financieras.

4.2.- La ausencia de Análisis Financieros fundamentados provoca que se tomen decisiones que estén generando pérdidas para la empresa y perjudicando sus proyecciones futuras, evitando el crecimiento y desarrollo de la misma en el mercado de hidrocarburos en la Ciudad de Estelí.



**V.- MATRIZ DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS**

Ámbito Temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Area Contable Financiera	En Servicentro Guardabarranco – Estelí aún no se implementan procedimientos adecuados y necesarios para el procesamiento de la información financiera, en el cual cada área requiere de un proceso para realizar las diferentes actividades.	a.- ¿Cuál es la base legal para las compras de lubricantes y combustibles en Servicentro Guardabarranco – Estelí?	Evaluar los procedimientos contables y la información que generan para el análisis financiero y toma de decisiones en la Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014.	Determinar el tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas que llevó la estación durante el 2014.	Conceptos Fundamentales de Contabilidad y Finanzas, así como los instrumentos de trabajo contable y financiero.	Terminos Contables y Financieros Utilizados en la Empresa.
		b.- ¿Qué tipo de registro de entradas y salidas de lubricantes se lleva en Servicentro Guardabarranco – Estelí?		Valorar el uso de información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones de Servicentro Guardabarranco – Estelí.	Observacion de Registros Contables del año 2014	Documentos contables existentes en la Empresa en el periodo.
		c.- ¿Qué tipo de registro de entradas y salidas de Combustible se lleva en Servicentro Guardabarranco?		Identificar los procedimientos contables normativos, que generen la información pertinente para el análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa.	Analizar los registros de diario, mayor, balanza de comprobacion, estado de Resultado y Balance General del	Revision de documentos electronicos y libros contables de la Empresa.
		d.- ¿Cuáles son los parámetros para establecer el costo de venta de lubricantes y combustible en Servicentro Guardabarranco – Estelí?		Calcular la solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad de la empresa en los últimos dos periodos.	Definir si los registros se corresponden con lo actuado y se reúnen la información contable y pueden brindar los elementos para el análisis financiero del mismo.	Documentos que reflejen analisis financieros y proyecciones financieras de la Empresa.
		e.-¿Cómo se toman las decisiones de precio de lubricantes y combustibles en Servicentro Guardabarranco – Estelí?				Proyecciones del Flujo de Efectivo de la Empresa para el periodo
		f.- ¿Qué tipo de resultados de información financiera se generan en la Empresa por la contabilidad que influyen en la toma de decisiones?				Planes de crecimiento e inversiones de la Empresa en el 2014.
		g.- ¿Qué tipos de análisis financieros se hacen con la información contable en la empresa que permita conocer su situación económico financiera y sus perspectivas futuras?				Inversiones realizadas en la Empresa en el año 2014.
		h.- ¿Qué importancia se le brinda a la información financiera de la Empresa para la toma de decisiones sobre el comportamiento futuro de la Empresa?				Planes de desarrollo y crecimiento de la Empresa en el largo plazo.



## **VI.- DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **6.1.- Ubicación Geográfica**

El estudio se realizará en Servicentro Guardabarranco – Estelí, ubicada en la Ciudad de Estelí, específicamente en el área contable – financiera de esta empresa.

Servicentro Guardabarranco – Estelí tiene como actividad económica la adquisición, almacenamiento y comercialización de combustibles y lubricantes y servicios de lavado y engrase.

La empresa presenta una estructura bastante simple como es Un Gerente, Un Contador, Un Auxiliar, La Administradora, El personal Operativo de La Estación, El Personal de Vigilancia y la Clientela de la Empresa estimada en unos 300 consumidores que no tienen una relación directa con los aspectos contables que queremos investigar.

### **6.2.- Universo y Muestra**

El universo de la investigación es en Servicentro Guardabarranco - Estelí, específicamente el área contable y financiera y sus registros contables del 2014.

La Muestra seleccionada es el personal del Área Contable de esta ESTACIÓN que consta de dos (2) personas el Contador y el Auxiliar y de siete personas complementarias que son (6) Bomberos y un Kardista, que se relacionan con el control del inventario.

Este grupo de colaboradores son las personas de interés de la investigación por estar relacionadas con los registros contables y financieros de la empresa donde realizaremos la investigación.

### **6.3.- Tipo de investigación.**

Es una investigación documental descriptiva, por que reflejara los resultados del trabajo de observación sobre documentos e informes del área contable, lo cuales serán examinados de forma analítica, emitiendo juicios propositivos de mediano plazo, además que la investigación es cualitativa basada en los registros contables, financieros y planes de desarrollo de la Empresa y se auxiliara de los resultados de las encuestas a las personas que están directamente relacionada con estos documentos, como son el Contador, El Auxiliar Contable, El Administrador, El Kardex y los Operarios de Bombas de Combustible que tienen relación con los inventarios de productos.



#### **6.4.- Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos y su aplicación**

Observación, para conocer y analizar la situación de los Estados Financieros de los últimos dos años en la empresa 2013-2014.- (Ver Anexo No.1)

Entrevistas, al gerente de la empresa para conocer sobre la importancia, utilidad y uso que le da a los registros contables y financieros de la empresa para tomar decisiones.(Ver Anexo No.2)

Encuesta, a los principales responsables del servicio contable – financiero de la empresa para conocer su opinión sobre los registros contables, los análisis financieros y la toma de decisiones en la empresa. (Ver Anexo No.3)

#### **6.5.- Procedimiento para el análisis de Resultados**

Se utilizara la herramienta SPSS, para procesar la información y realizar los análisis estadísticos de las diferentes variables del estudio, determinar los elementos cuantitativos y cualitativos, a través de los gráficos y resultados porcentuales.



## VII.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación realizada en la Empresa estación de servicio Guardabarranco en Estelí, mediante los instrumentos de encuestas y entrevistas, los cuales están presentados en graficas estadísticas, para analizar mejor los resultados de ambos instrumentos, conforme la cantidad de personal administrativo, contable, gerencia y propietario que existe en la empresa, encontrando los siguientes hallazgos.

7.1.-Con respecto al cumplimiento del primer objetivo determinar el tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas que llevó la estación durante el 2014, los resultados encontrados son los siguientes:

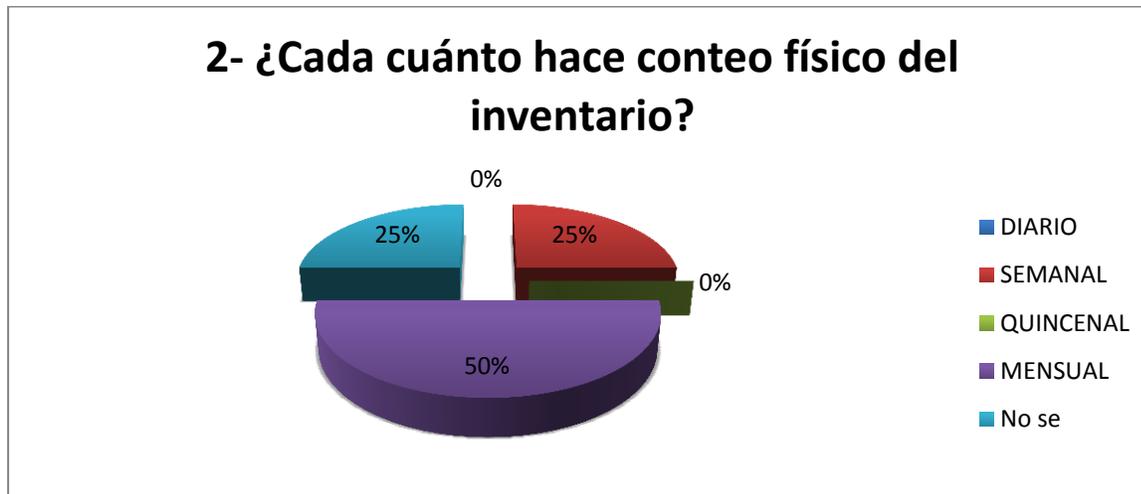


**GRAFICO N° 1: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Tanto el personal administrativo, como el Contador de la Empresa, expresaron que el control del inventario lo llevan mediante el Método Costo Promedio, que para efectos de simplicidad y facilidad del proceso contable es adecuado, pero que no es el mejor método para esta empresa por el comportamiento en la variación de los precios de costos de hidrocarburos y lubricantes que cada semana tienen variaciones que obedecen a precios internacionales de estos derivados y al generar créditos existe el riesgo de que éstos no sean cancelados en tiempo y forma, por lo tanto, al incrementar el precio, la empresa



obtendrá pérdidas, razón por lo cual no se llevan registros más exhaustivo que permitan un mejor control de costos de la sub estación. Debido a su variación de costos, lo más recomendable es utilizar el método PEPS, pues éste método presenta el inventario final a su costo más actual. Cuando aumentan los costos de inventario (aumento de precios), éste método da como resultado una utilidad más alta. Los primeros costos que entraron al inventario son los primeros costos que salen al costo de las mercancías vendidas.



**GRAFICO N° 2: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Al preguntar al personal administrativo y contable sobre cada cuánto hacen el conteo físico del inventario, se encontró que el 25 % del personal desconoce el control de inventarios, otro 25 % dice que se hace semanal y el 50 % del personal dijo que mensual, por lo que se valora finalmente que los controles físicos de inventarios en la empresa se realizan cada mes, para el área de lubricantes es adecuado, pero para el área de hidrocarburos no es la mejor forma de control por que éste varía diariamente y generalmente las compras son semanales, para reponer el inventario, debería de ser diario para controlar los combustibles en esta estación.

En todos los giros resulta de vital importancia el control de inventarios, ya que su descontrol se presta no sólo a robos, sino también a desperdicios que pueden causar un fuerte impacto sobre las utilidades y en el caso de la estación Guardabarranco es necesario llevar un control diario en cuanto al combustible, pues de esta manera se crea una información precisa; de igual manera se determina la cantidad necesaria para la compra diaria o semanal, lo que le permitirá saber a la empresa cuánto será necesario invertir.



### 3- ¿Cómo se resuelven las diferencias entre el inventario físico y electrónico? ¿Quién los autoriza?



**GRAFICO N° 3: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Al preguntarle al personal administrativo y contable sobre la forma cómo se resuelven las diferencias entre el inventario físico y el electrónico, encontramos que el 20 % del personal dice no saber cómo se hace, el 20 % dice que lo autoriza el gerente general y el 60 % dice que se registran como pérdidas, se puede observar que no existe un riguroso control y que la cultura es registrar las diferencias como pérdidas, dando una imagen de poco control y facilidad para resolver problemas que pueden estar minando la capacidad de la empresa desde el punto de vista financiero y económico.

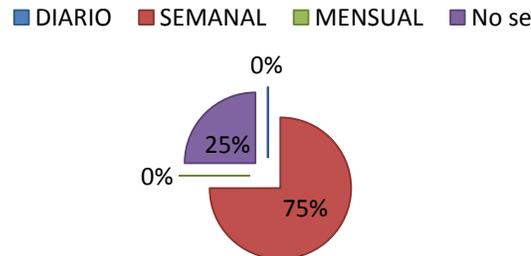
Uno de los principios básicos del control de inventarios se basa en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de los productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos. Las diferencias de inventarios son inevitables y debidas a múltiples causas, que van desde un simple robo hasta un error de registro.

La empresa debe llevar un control estricto del inventario, de manera que las medidas electrónicas y manuales deben ser supervisadas, ya que el margen de pérdida por evaporación debe ser mínimo, en el cual el INE (Instituto Nicaragüense de Energía) ya ha establecido un porcentaje, por lo tanto, las diferencias no deben ser grandes.

De igual manera, si se realizan las medidas correctas, se evitaría un supuesto derrame y las probabilidades de un accidente, ya que la empresa no cuenta con sensores de niveles de combustibles, que le facilitarían la prevención de accidentes.



#### 4- ¿Cada cuánto se actualizan los precios del inventario?



**GRAFICO N° 4: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

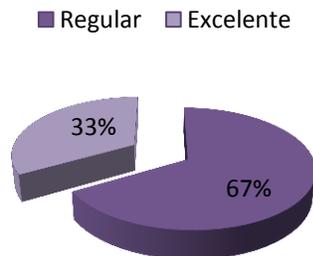
El personal administrativo y de contabilidad de la empresa expresó que en relación a la actualización de los precios del inventario, el 25 % dijo desconocer cómo se hace y 75 % dijo que se actualizan semanalmente, lo cual consideramos muy acertado reduciendo el margen de error que se puede producir en el control mediante el costo promedio de hidrocarburos y lubricantes.

El combustible presenta constantemente variaciones en el precio y por tal razón es necesario y muy acertado realizar los cambios de precios semanalmente.

Por lo tanto, la empresa debe crear ciertos requisitos para poder brindar créditos, y enfatizar el tiempo de vencimiento, pues la variación de los precios del combustible es constante y al permitir crecer la cartera puede generar pérdidas para la entidad.



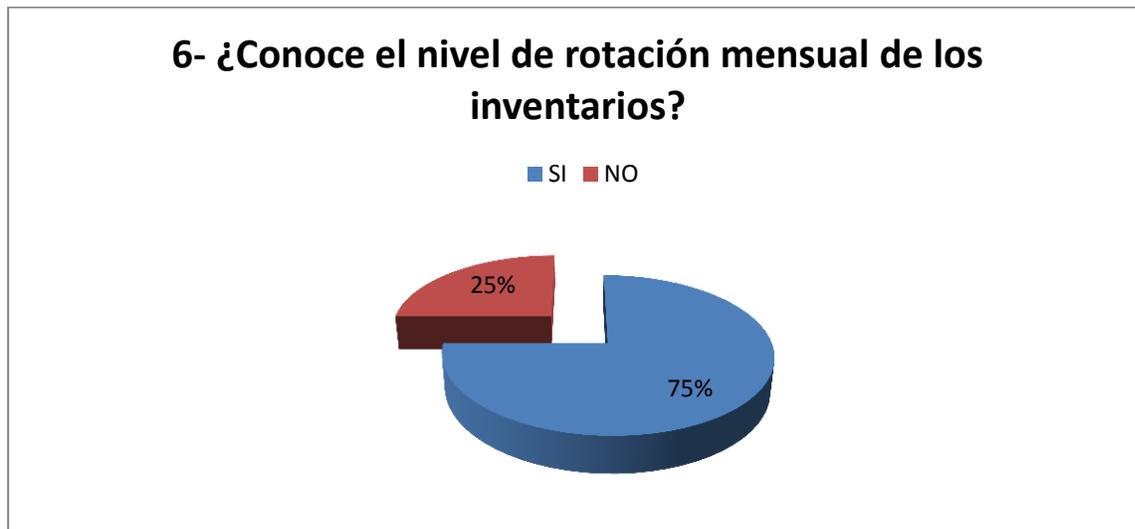
## 5- ¿Cómo ha sido el comportamiento del inventario ante la supervisión de INE?



**GRAFICO N° 5: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El área de administración y contabilidad, cuando le preguntamos sobre el comportamiento del control del inventario ante la supervisión del INE, el 33 % respondió que excelente y el 67 % respondió regular, lo que significa que no existen buenos resultados en el control de inventarios por parte del ente regulador, mostrando debilidad en el sistema de control del inventario de los hidrocarburos en esta sub estación, razón por la cual han enfrentado algunos problemas en las supervisiones del INE, hasta el punto de llegar a clausurar la estación, por lo tanto, es necesario realizar los procedimientos correctos y evitar problemas.

La empresa cuenta con equipos obsoletos y según lo observado, los tanques ya tienen muchos años y es necesario el cambio de los mismos, pues es posible que éstos estén defectuosos y generan un peligro para la población, ya que existen grandes probabilidades de que las vertientes se contaminen.



**GRAFICO N° 6: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Quando le preguntamos al personal de administración y contabilidad sobre el nivel de rotación de los inventarios mensual, la respuesta fue que efectivamente el 75 % dice que los inventarios rotan mensualmente y el 25 % no sabe, se valora que el inventario rota mensualmente en los lubricantes, pero en los combustibles es semanal y hasta dos veces por semana, de manera que la empresa tiene una buena clientela, pues el combustible rota con mayor frecuencia, pero un gran porcentaje de sus ventas son créditos, de los cuales son un poco difícil de recuperarlos, ya que muchos de ellos son grandes “amigos” del gerente propietario y hacen arreglos directamente con él y lamentablemente la debilidad del dueño es que con facilidad accede a brindarles los créditos si solicitar ningún requisito, de manera que al momento de realizar el cobro correspondiente éstos no acceden al pago y provocan que la cartera de la empresa incremente; y así, al pasar los años, la entidad ha logrado que sus créditos estén congelado y ya muchos de ellos se convirtieron en cuentas incobrables.



**GRAFICO N° 7: Conocimiento del control de inventarios. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

De igual forma al consultar al personal administrativo y contable sobre las cotizaciones de los lubricantes el 25 % no sabe y el 75 % expone que no se hacen cotizaciones de lubricantes para realizar las compras del inventario, esto significa poca eficiencia y transparencia en el sistema de compras de lubricantes, pues la entidad tiene un proveedor con el cual está establecido un contrato para la compra de contado de cierta cantidad de combustible, pero en cuanto a lubricantes no se solicitan cotizaciones por comprar a un solo proveedor, pero al observar la documentación la empresa no actualiza los contratos con sus proveedores y no se da la oportunidad de cotizar si existen más empresas que le generen productos a un mejor precio, disminuir sus costos y probablemente brindar productos de mejor calidad.

La empresa no controla sus inventarios y están obligados a comprar cierta cantidad de combustible según el contrato firmado, y una de las grandes debilidades con las que cuenta la entidad es que el personal administrativo no está calificado para llevar el manejo de la misma. Muchos de los empleados se encuentran en sus puestos por afinidades, sin analizar que el daño se lo generan a la empresa, pues desconocen los procedimientos a seguir.

De manera, que el gerente propietario se vio en la necesidad de crear una empresa que pueda abastecer al por mayor a otras entidades y al mismo tiempo, ésta pueda sostener económicamente a la estación.



**GRAFICO N° 8: Conocimiento del control de costos. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

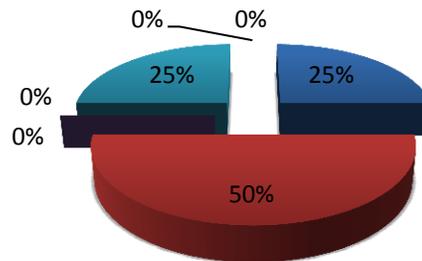
El personal administrativo y contable de la empresa expresaron que los costos de ventas de los lubricantes son del 40 %, los de lavado, engrase de 15 % y los de combustible el 25 %; dentro del global de costos generales de la empresa, demostrando que los costos más altos se refieren a los lubricantes que efectivamente es el producto que más dinámica tiene en el mercado y es además el principal rubro de ingreso de la sub estación, pues los precios del combustible son establecidos de acuerdo a la competencia, sin embargo, el mayor movimiento de inventario lo tiene el combustible.

La empresa tiene una buena rotación del inventario, pero ésta no presenta una rentabilidad; por lo tanto, la venta al por mayor de combustible es quien ha dado sostenimiento a la estación y ha permitido ocultar las debilidades y posibles pérdidas en las que incurre la empresa. De manera que la falta de control de los procedimientos permite que la entidad sea vulnerable antes posibles desfalcos.



## 9- ¿Cuáles son los gastos de la empresa mensualmente? Valores de cada uno de ellos

■ Otros Gastos 20% ■ Administracion 50% ■ Comercializacion 30%



**GRAFICO N° 9: Conocimiento del control de gastos. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Las áreas administrativa y contable de la empresa expresaron que los gastos de administración representan el 50 % de los gastos de la empresa, los de comercialización el 25 % y otros gastos también el 25 %, se observa claramente que hay un mayor gasto administrativo en esta empresa, minimizando los gastos de ventas donde debería de estar el mayor énfasis a fin de incrementar la explotación de la sub estación. Sin embargo la empresa se ve en la necesidad de recurrir a los créditos, ya que la mayoría de sus ventas están pendientes de cobro y esto no le permite a la empresa hacer sus compras de contado.

La empresa tiene la necesidad de incurrir en inversiones que le permita el crecimiento de la misma, así como la compra de nuevos equipos y de sensores de medición, sin embargo, se hacen otros gastos que pueden ser controlados y minimizados para que la entidad pueda realizar las inversiones que sean de beneficio.



## 10-¿Conoce las ventas mensuales y anuales?¿Cómo se informa de ellos?



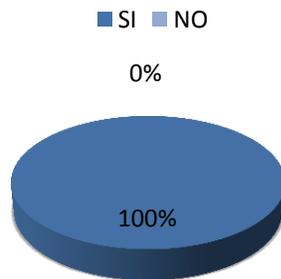
**GRAFICO N° 10: Conocimiento del control de ventas. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente Propietario expresa que conoce el detalle diario y mensual de las ventas de la empresa sobre las cuales expresa tiene pleno control, mediante la información que le brinda la administración y la contabilidad de la empresa. Se realizan los estados financieros mensualmente, lo cual le permite al gerente propietario tener conocimiento de las ventas que se realizan cada mes.

Sin embargo, tanto el gerente general como el propietario no tienen conocimientos de los procedimientos que el área de contabilidad realiza y esto no les permite conocer si la información que le facilitan es veraz y confiable, de manera que al momento de tomar decisiones, éstas se hacen basadas en un informe de poca confiabilidad, ya que la rotación de los empleados es muy frecuente y a ellos no se les da a conocer manuales de control ni de procedimientos a seguir.



## 11- ¿Sabe cuánto es el costo de lo que comercializa?



**GRAFICO N° 11: Conocimiento del control de costos. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente Propietario expresa que conoce el costo de venta de los productos que comercializa en su empresa sobre las cuales expresa tiene pleno control, mediante la información que le brinda la administración y la contabilidad de la empresa. Sin embargo, la única información que revisa son los estados financieros que el área administrativa contable le proporciona, sin tener acceso al procedimiento que éste realiza.

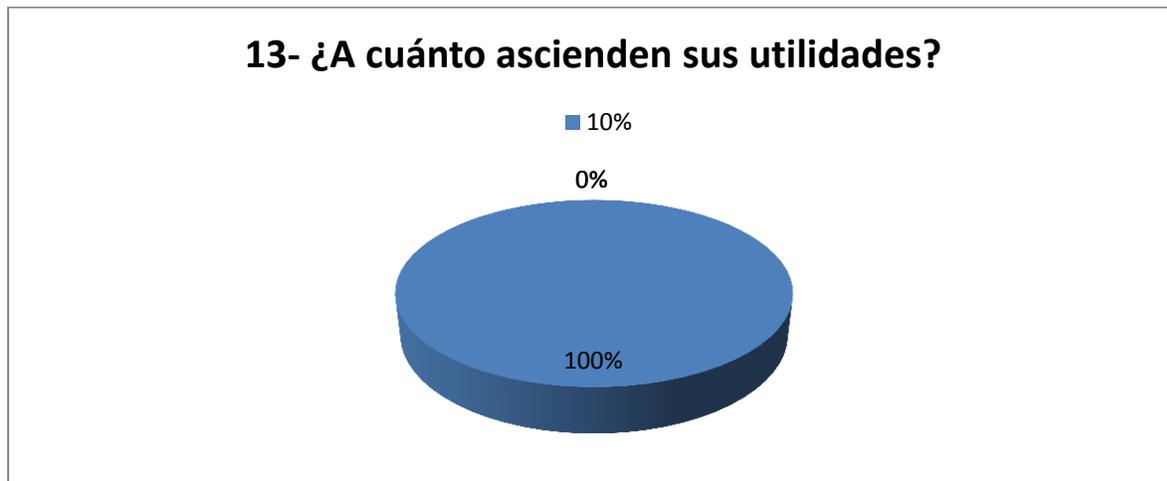
El área contable no cuenta con supervisores que le den seguridad al gerente propietario de que la información brindada es confiable, ya que el gerente general no tiene conocimientos contables ni administrativos, siendo esto una puerta fácil para desfalcos y provocar que la empresa se vea en una situación delicada.



**GRAFICO N° 12: Conocimiento del control de gastos. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente propietario expreso de forma general que sus costos y gastos están estimados en un 80 % de sus ventas y que su margen general de utilidades está valorado en el 20 % de sus ventas totales mensuales, que bajo este margen trabaja para sus proyecciones futuras de ventas, costos y gastos. Su mayor inversión está basada en el mantenimiento y reparación de las bombas, al igual que la compra de repuestos.

Sin embargo, a pesar de que su margen de utilidad es del 20% la empresa no tiene liquidez ya que la mayor parte de sus utilidades se encuentra en créditos brindados a sus clientes y muchos de ellos son amigos del gerente propietario, de los cuales han permitido que la cartera de la empresa incremente constantemente y muchos ya han pasado a cuentas incobrable.

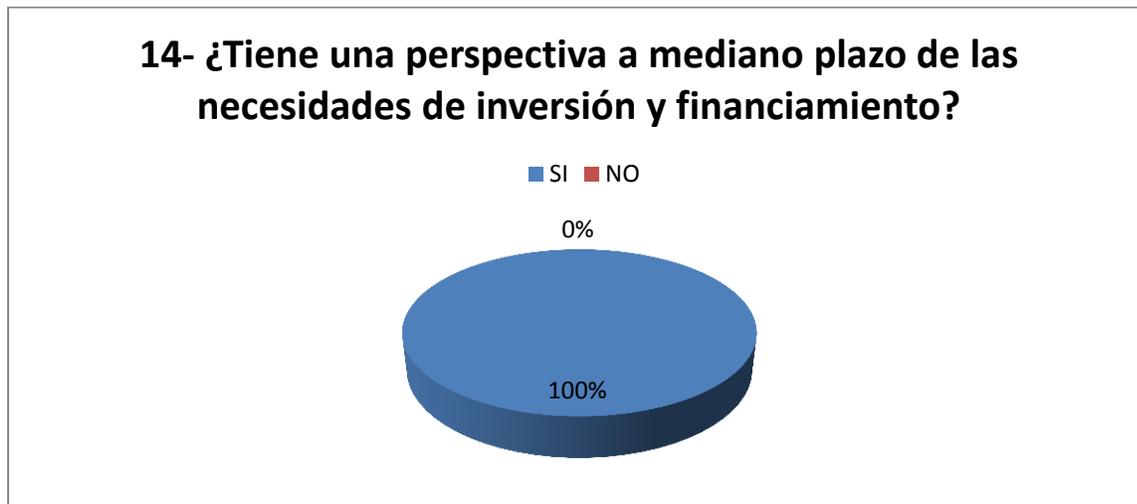


**GRAFICO N° 13: Conocimiento de las utilidades. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente propietario expresó de forma general que sus utilidades están estimadas en un 20 % de sus ventas y que sus cálculos los realiza semanalmente sobre las ventas que le reporta la administración y la contabilidad.

Aun cuando sus utilidades son estimadas en un 20% la empresa no tiene liquidez; y se llegó a un punto en que los proveedores se vieron en la necesidad de abocarse directamente con el gerente propietario, ya que la entidad no estaba cumpliendo con sus respectivos pagos.

Aun cuando el gerente propietario ha creado una empresa de venta al por mayor, no es correcto que por medio de ella sustente la estación, pues al quedar sin liquidez, es señal de que la empresa no está funcionando de manera correcta, de que sus procedimientos no se están realizando y que se requiere de mayor control tanto en inventario como en los procedimientos contables.



**GRAFICO N° 14: Conocimiento de toma de decisiones. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

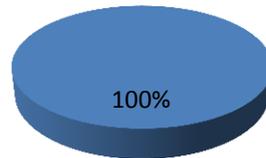
El gerente propietario de la empresa tiene pleno conocimiento de las necesidades de financiamiento de su empresa, las cuales se priorizan en base a la cantidad de ganancias que le genera mensualmente la empresa, pero que no es posible resolver todas sus necesidades de inversión que tiene actualmente y realiza inversiones moderadamente, ya que su cartera es un poco alta y no le permite tener liquidez, por lo tanto sus inversiones no son muy altas y la empresa se encuentra atascada en su crecimiento.

Su única inversión es en mantenimiento y reparación de los equipos, y por falta de liquidez la empresa no puede proyectarse para realizar inversiones mayores y buscar el beneficio y desarrollo de la empresa.



### 15- ¿Cómo sabe si su empresa esta siendo rentable?

■ Por estados de Resultados



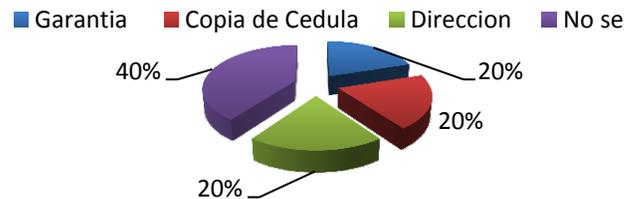
**GRAFICO N° 15: Conocimiento de toma de decisiones. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente Propietario de la empresa dice conocer de las ganancias y su margen mediante el Estado de Resultado Mensual que le presenta la contabilidad y que le da seguimiento cada mes para conocer el estado de la empresa y la disponibilidad con que cuenta para poder invertir en activo fijo que requiere para mejorar su capacidad de servicio en la empresa. Sin embargo la empresa debe de realizar los análisis financieros para conocer la rentabilidad de la empresa y de esa manera lograr tomar decisiones que lleven al crecimiento de la entidad, pues el Estado de Resultado no es suficiente para conocer la rentabilidad.

Aun cuando se le hace entrega de Estados de Resultado, éstos no son suficientes para conocer la rentabilidad y a pesar de que éstos arrojan utilidades, la empresa no tiene liquidez por su alto índice en la cartera.



## 16- ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?



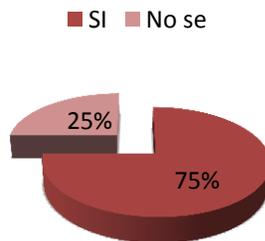
**GRAFICO N° 16: Conocimiento de cuentas por cobrar. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El área administrativa y contable de la empresa al preguntarle sobre los requisitos para poder obtener crédito de combustibles o lubricantes en la empresa, estos expresaron que un 20 % es la cédula de identidad, otro 20 % la dirección domiciliar o de la empresa que solicita el crédito y un 20 % garantía cuando se trata de facturas grandes, un sector administrativo del 40 % de la empresa desconoce los requisitos que se piden para otorgar crédito en la empresa, en tal sentido se observa muy poco control para otorgar crédito y mucha discrecionalidad en este sentido, lo cual tendrá una repercusión importante en el comportamiento de las cuentas por cobrar.

Esta área posee una gran debilidad pues gran parte de los créditos otorgados son brindados a amistades y por tal razón no cumplen con los requisitos establecidos por la empresa para entregar créditos y esto percute a que los créditos empiezan a quedar pegados y el incremento de la cartera es cada vez más alto.



## 17- ¿Conoce el porcentaje de cuentas morosas que tiene la empresa?



**GRAFICO N° 17: Conocimiento de cuentas por cobrar. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El área administrativa y contable en un 75 % saben cuáles son las cuentas por cobrar morosas que tiene la empresa, expresando que no son tan importantes y que constantemente se están gestionando para su cancelación, no considerando esto como problema relevante para la empresa, expresaron que andan en un margen del 16 % mensualmente; sin embargo, al observar su facturación pude detectar que existe una cartera un poco elevada y muchas de ellas tienen fecha de vencimiento.

Cuando un cliente que desee obtener crédito, normalmente el departamento de crédito debería dar inicio a un proceso de evaluación del crédito, pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito.

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.



**GRAFICO N° 18: Conocimiento de cuentas por cobrar. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

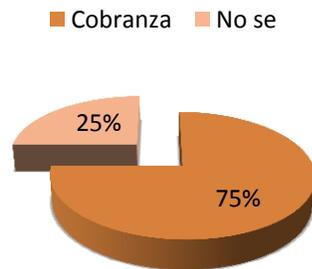
Según el personal de administración y contabilidad de forma general todos los entrevistados la estiman entre el 16 % y 17 % la cartera morosa que tiene la empresa sobre los créditos de combustibles y lubricantes, consideramos que esta es alta y perjudicial para el flujo de caja de la empresa, provocando una falta de liquidez a la empresa y por lo tanto evita el crecimiento de dicha institución.

Según lo observado, en la institución existen un sinnúmero de facturas vencidas, en las cuales su fecha de vencimiento ya sobrepasa a un año y esto provoca un estancamiento a la empresa.

De manera que también afecta para las inversiones a largo plazo de la empresa, ya que ésta no tiene liquidez y se ve bloqueada en su desarrollo.



## 19-¿Cuál es el sistema de cobro prejudicial que utiliza?



**GRAFICO N° 19: Conocimiento de cuentas por cobrar. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

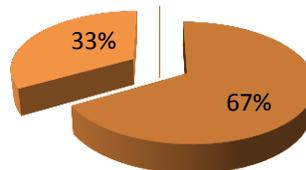
El área administrativa y contable de la empresa en un 75 % nos respondieron que la cobranza es mediante un gestor de cobranza que tiene la empresa, a través del cual se envían los estados de cuentas y la notas de cobranza de la empresa a los diferentes clientes que tiene la empresa, expresando que no enfrentan grandes dificultades al respecto, sin embargo existen muchas facturas vencidas en las cuales el gestor no logra que el cliente las cancele, pues él solamente hace entrega de los estados de cuentas y retira los pagos cuando el cliente llama para informar que está listo el pago.

Con algunos clientes se ha recurrido a medios judiciales, pero éstos han quedado estancados por no darle seguimientos y otros simplemente ha pasado a cuentas incobrables.



## 20-¿Qué preparación tiene el gestor de cobranza?

■ Ventas y Cobro ■ Estudiante



**GRAFICO N° 20: Conocimiento de cuentas por cobrar. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

En cuanto a la preparación del gestor de cobranza este es un estudiante con conocimientos sobre ventas y cobros que se corresponde con las exigencias y necesidades de la empresa, no enfrentando grandes problemas al respecto y garantizando el trabajo que requiere la empresa, por tal razón es que la empresa no logra recuperar su cartera vencida.

Además de ser un simple estudiante, éste no desempeña el trabajo de visitar a los clientes y tratar de recuperar la cartera, sino que solo se limita a visitar a los clientes cuando llaman por un pago.

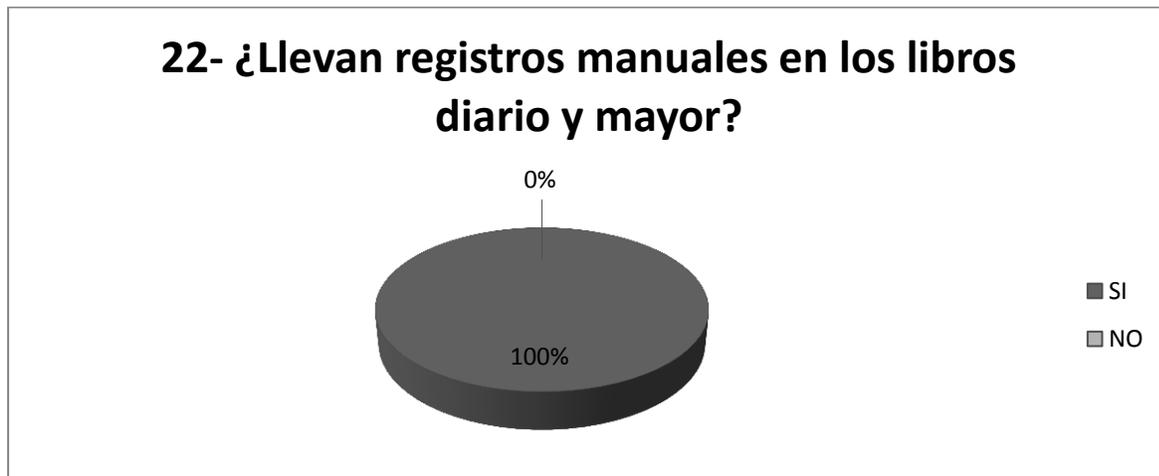


7.2.- Con relación al cumplimiento del segundo objetivo Valorar el uso de información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones de la Estación de Servicios UNO – Estelí, los resultados encontrados son los siguientes:



**GRAFICO N° 21: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Al encuestar el personal de la Contabilidad y la Administración y preguntarles si se realizan los registros en los libros diario y mayor, encontrando que el 50 % dice que no sabe, el 25 % conoce que se realizan los registros y el restante 25 % conoce que se realizan los registros de contabilidad de diario y mayor, en este sentido podemos observar como razonable que solamente el contador conoce de estas actividades específicas de la Contabilidad, como se establece en los principios de la contabilidad los registros contables son propios de la actividad del contador de la empresa y debe de mantener el resguardo y el secreto de los mismos, sin embargo, al observar los libros pude constatar que dicha empresa tiene sus libros, pero éstos se encuentran desactualizados.



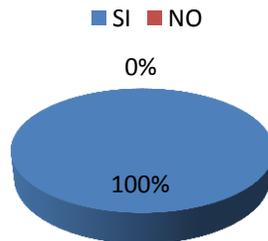
**GRAFICO N° 22: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Cuando pregunté al Gerente General de la empresa sobre si Llevan registros manuales en los libros diario y mayor encontramos que la respuesta es afirmativa en un 100 %, mostrando que se llevan los controles contables necesarios en la empresa para mantener ordenada la información de las actividades de la empresa, pero éstos no se encuentran actualizados.

En años anteriores la empresa sufrió un accidente en el cual los libros tuvieron daños y éstos se renovaron, pero desde entonces los libros no han sido llenados, y esto nos muestra que en el área contable no se están llevando a cabo los procedimientos correctos, los cuales les puede afectar a la empresa al momento de una auditoria por parte de la DGI (Dirección General de Ingresos).



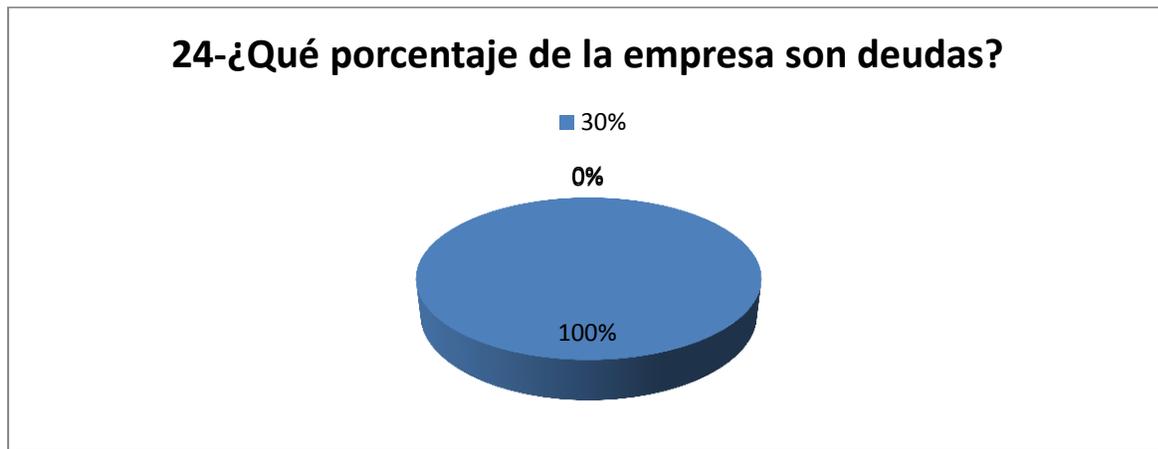
**23- ¿Se cumplen con el proceso contable de catálogo, libro diario, libro mayor y balanza de comprobación?**



**GRAFICO N° 23: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

Cuando pregunté al Gerente General de la empresa sobre si se cumplen con el proceso contable de catálogo, libro diario, libro mayor y balanza de comprobación encontramos que la respuesta es afirmativa en un 100 %, mostrando que se llevan los controles contables necesarios en la empresa para mantener ordenada la información de las actividades de la empresa, sin embargo debemos señalar que no se tienen registros de análisis financieros horizontal, vertical y razones financieras, ni tampoco proyecciones financieras o flujo de caja proyectado para meses próximos de operación de la sub estación y mucha de la información contable no se encuentra actualizada. Se mencionó que la empresa cuenta con un software, que lamentablemente cruza la información y no brinda resultados fiables.

De igual manera, no se me dió acceso a la información en físico por sigilo de la empresa, pero muchos de los procedimientos contables no se realizan en esta entidad, ya que solo cuentan con el software, el cual brinda una información irreal, y éstos informes son los que son entregados tanto al gerente general como al gerente propietario.



**GRAFICO N° 24: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal del área administrativa de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente Propietario de la Empresa expresa que las deudas de la empresa representan el 30 % del valor de los activos de la empresa y que con ese nivel de deuda ha estado trabajando por que se refieren a los proveedores de combustible y lubricantes que tiene la empresa, pues no cuenta con créditos a instituciones financieras.

Como la empresa ha incurrido en demasiados créditos a los clientes y éstos les ha sido difícil de recuperar, la empresa ha llegado a un punto de quedar sin liquidez provocando que las cuentas por pagar incrementen.



**GRAFICO N° 25: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente propietario de la Empresa dice estar claro que el capital de la empresa es de 70 % del valor de los activos y que este ha sido básicamente su nivel de capital que está relacionado principalmente con las instalaciones de la Sub Estación, El terreno, equipos menores, mobiliario entre los más destacados y que considera que no tiene grandes obligaciones o cuentas con bancos que lo presionen en sus actividad empresarial y esto le permite el funcionamiento de la empresa.



**GRAFICO N° 25: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El personal administrativo y contable de la empresa al ser entrevistados sobre la elaboración de los estados financieros, solamente el 25 % sabe de su elaboración y como



lo hacen, lo que demuestra que la información contable y financiera solamente la maneja el auxiliar y el contador de la empresa, pero es relativamente sujeta a registros diarios, mayor, estado de resultado y balance general de la sub estación, sin embargo la información no se encuentra actualizada y ésta es arrojada por el software, de manera que la información no es veraz y las decisiones que se toman no son las correctas.

Esto genera una debilidad en la institución, pues al momento de una supervisión o auditoría, la empresa se encuentra con este hallazgo y es propensa para multas.



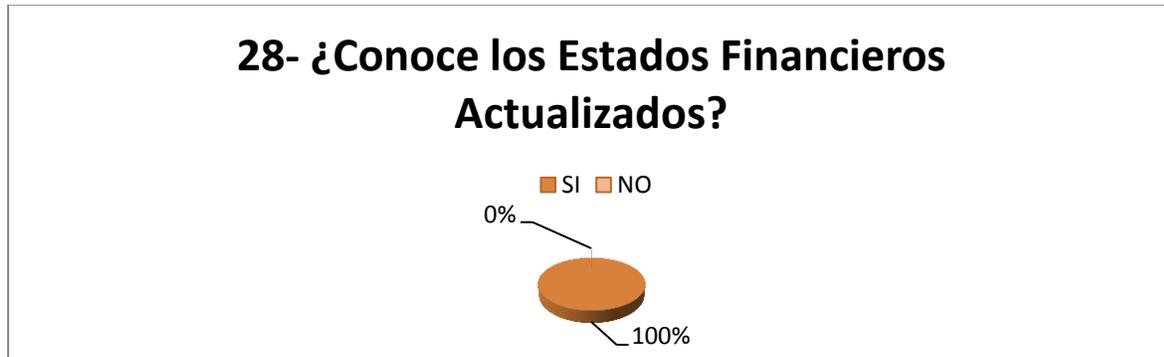
**GRAFICO N° 27: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal administrativo de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente General expreso que la información contable financiera para los estados financieros la trabaja el auxiliar de la contabilidad, la revisa el contador y la autoriza el Gerente Propietario de la Empresa, siendo de esta manera la forma como se trabaja los aspectos contables y financieros en la empresa, por lo tanto toda la información contable la realizan los funcionarios administrativos – contables.

El proceso que realizan los contadores, desde el momento de comprar hasta la venta del producto y sus registros, son de total desconocimiento del gerente general y propietario, pues solo se le hace entrega de los estados financieros, en los cuales están compuestos por Estado de Resultados y Balance General.



7.3.- En lo referente al cumplimiento del tercer objetivo: Identificar los procedimientos contables normativos, que generen la información pertinente para el análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa, los hallazgos fueron los siguientes:



**GRAFICO N° 28: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal administrativo de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

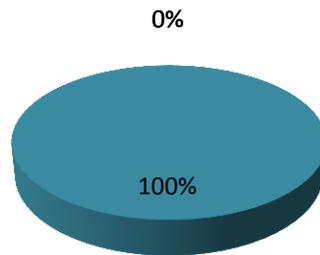
El Gerente Propietario al igual que el Gerente General de la empresa expresaron conocer los Estados Financieros actualizados de la empresa y que tiene acceso mensualmente a los mismo, lo cual se utiliza para conocer el estado contable de la empresa y poder decidir sobre cómo trabajar en el próximo período, sin embargo, al observar la información pude detectar que dicha información no se encuentra actualizada y solamente la tienen en el sistema (software).

Los estados financieros igual que los análisis financieros son de gran importancia para la gerencia y administración de la empresa porque permite conocer su crecimiento y rendimiento durante un período determinado y así contribuir a la toma de decisiones.



### 29- ¿Cada cuánto le presentan los Estados Financieros?

■ Mensual ■ Quincenal ■ Anual

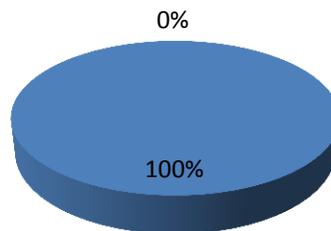


**GRAFICO N° 29: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal administrativo de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente Propietario y General expresan que tienen acceso a los estados financieros mensualmente los cuales le son presentados por el contador de la Empresa y éste le permite hacer las diferentes decisiones en beneficio de la entidad, pues en él puede obtener la información necesaria en cuanto a costos, ventas y gastos y así verificar la rentabilidad de la misma.

### 30- ¿Le son útiles los Estados Financieros para tomar decisiones?

■ SI ■ NO

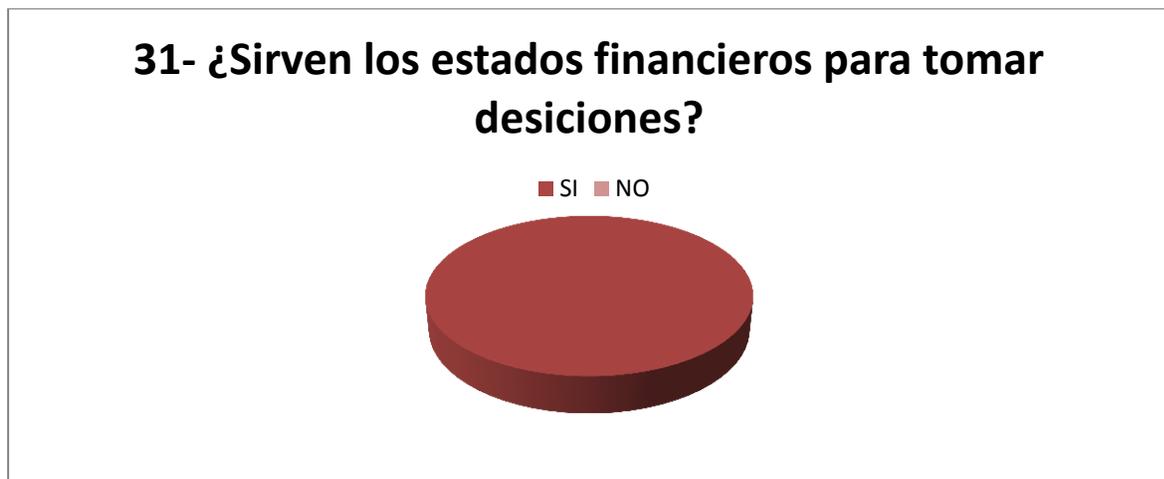


**GRAFICO N° 30: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**



El Gerente Propietario de la Empresa manifiesta que los Estados Financieros le son útiles para poder tomar decisiones en aspectos relevantes con respecto al futuro de la empresa y su desarrollo, aunque no se ha realizados análisis financieros, considera que la información brindada le es útil para tomar decisiones en beneficio y crecimiento de la empresa.

Además, la entidad no tiene proyecciones para largo plazo, pues las utilidades están divididas en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa no le permite hacer inversiones para beneficio de la misma.



**GRAFICO N° 31: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal administrativo de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El personal administrativo y contable de la empresa dicen que los estados financieros brindan información importante que puede ser útil para tomar decisiones al Gerente Propietario de la Empresa, sin embargo, no existe preocupación por el análisis y estudio de los mismos para obtener mejores resultados y tomar decisiones correctas.

Además la información que recibe el gerente general y propietario no le es útil para tomar decisiones, pues la información es arrojada por un software que cruza información y por lo tanto ésta no es veraz ni confiable, de tal manera que no es útil para tomar decisiones acertadas para beneficio de la empresa.



**GRAFICO N° 32: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente General de la Empresa dice tomar decisiones en base a los estados financieros principalmente en lo relacionado con inversiones en equipo e infraestructura, así como los pedidos de combustibles y lubricantes a los proveedores, lo cual controla cada mes en base a las ventas anteriores.

La empresa se ve en la necesidad de hacer inversiones como la compra de sensores de medición de combustible que le ayudaría a la entidad a evitar accidentes como los derrames, compra de equipos nuevos y cambio de tanques, los cuales no han sido cambiados desde hace unos años atrás.



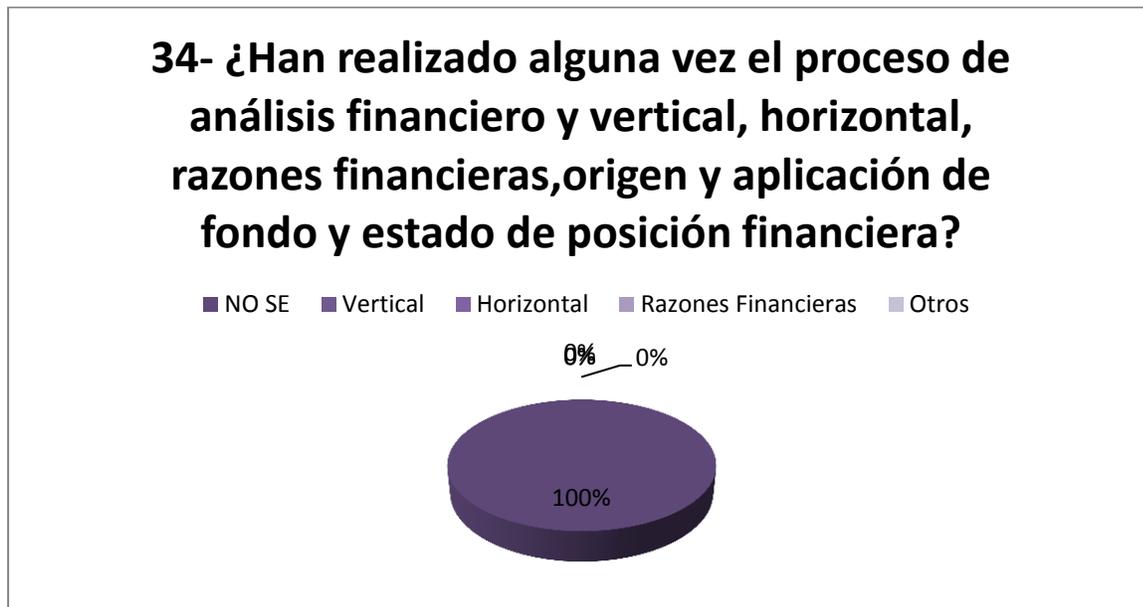
7.4.- En la dirección del cumplimiento del cuarto objetivo: Evaluar en base a los documentos financieros de los últimos dos períodos si la empresa tiene control de su solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad los resultados encontrados fueron los siguientes:



**GRAFICO N° 33: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al personal administrativo de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El personal administrativo y contable al consultarlos sobre si realizan Análisis Financieros en la Empresa, el 25 % expresan que sí, el 25 % dicen que no y el 50 % desconocen, esto es una muestra que no hay claridad en la empresa sobre lo que significa un análisis financieros de esta empresa y lo común es presentar solamente los Estados Financieros Mensualmente y conforme los componentes de los mismos valorar de forma general el comportamiento de los mismos con respectos al período anterior.

El análisis de estados financieros es un método, que aplicado a cualquier empresa, le permite evaluar con exactitud su situación, permitiéndole conocer en qué condición está, tomar decisiones correctas y observar el cambio de la organización. Además es importante mencionar que el proceso más importante de un negocio es la toma de decisiones, la cual requiere conocer la información y las herramientas del análisis financiero que se deben utilizar para dictaminar la forma más acertada de actuar.



**GRAFICO N° 34: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

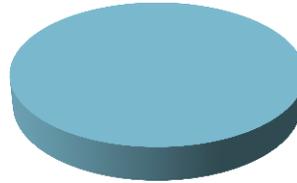
El Gerente General expresó que no conoce, ni ha tenido en sus manos ningún tipo de ANÁLISIS FINANCIERO de la Empresa y que no los realizan en la empresa y por lo tanto nos los puede usar para tomar decisiones. Esto implica que las decisiones que se toman en dicha empresa puede que no sean 100% las correctas, pues tanto el gerente general como el propietario desconocen la importancia de realizar un análisis financiero y el beneficio que éste les puede dar.

Es necesario que tanto el gerente general como propietario reciban capacitaciones y tengan conciencia sobre la importancia de los controles internos y los procedimientos contables, para un mejor manejo de la entidad y toma de decisiones en beneficio de la empresa.



### 35- ¿Cuáles son los indicadores o elementos contables y financieros que toman en cuenta para las decisiones económicas y financieras?

■ Estado de Resulto ■ Balance ■ Ninguno ■ No se



**GRAFICO N° 35: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

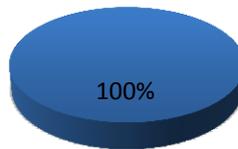
El Gerente General expresa que no se toman en cuenta indicadores o elementos contables y financieros para tomar decisiones económicas y financieras en la empresa, que este tipo de ejercicio contable no se pone en práctica en la empresa, pues son procedimientos que se ignoran.

### 36- Cuando ha tomado obligaciones bancarias, ¿Le han solicitado los Estados Financieros actualizados y auditados?

■ SI ■ NO

0%

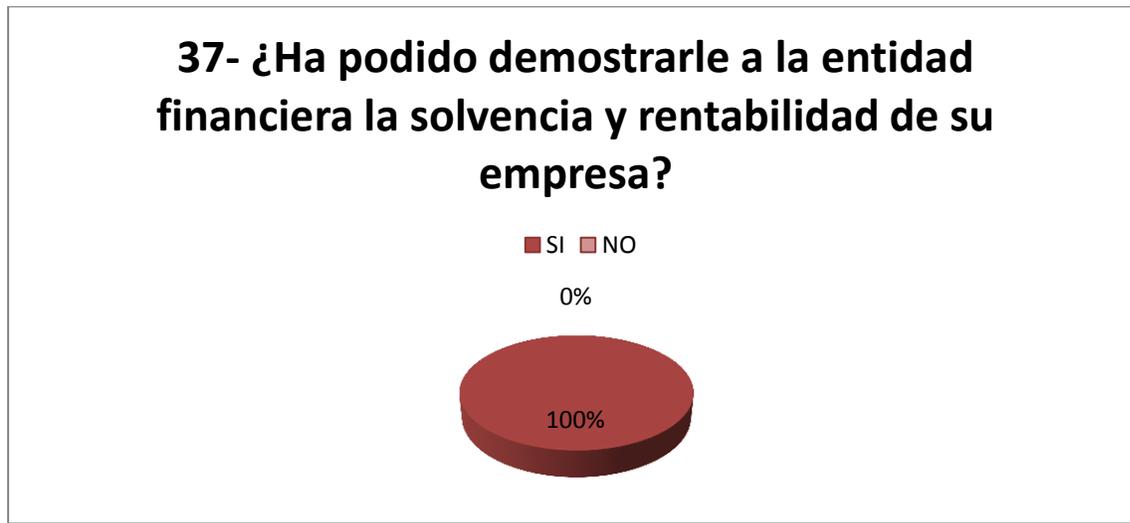
100%



**GRAFICO N° 36: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**



El Gerente Propietario de la Empresa expresa que cuando a gestionado financiamiento bancario para su empresa, le han pedido estados financieros actualizados y auditados de la empresa los cuales le solicita a la contabilidad, pero de igual manera no lo hace con frecuencia pues ya hace mucho tiempo que no solicita créditos a las instituciones financieras.



**GRAFICO N° 37: Conocimiento de información contable. Encuesta aplicada al gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco Estelí.**

El Gerente General expresa que con los documentos que ha presentado a las instituciones financieras éstas han quedado satisfechas y clara de la situación financiera y económica de la empresa.

Los estados financieros son importantes porque son documentos serios y con validez oficial que permiten tener una idea muy organizada sobre las finanzas. Ayudan no sólo a ver el pasado, sino a aprender de éste para mejorar el año siguiente. También permiten estudiar de manera clara y eficaz en qué se ahorró y en qué se gastó de más.

En entrevista realizada con el Gerente General de la Empresa, en relación con los tipos de registros que se llevan, menciona que en la institución, el contador general y su equipo de trabajo elaboran los estados financieros mensualmente, basándose en los ingresos y egresos dentro de los cuales están la compra de combustibles y lubricantes; estos son presentados a la gerencia para ser revisados y autorizados.

Dentro de su proceso contable este afirma que se cumple satisfactoriamente con el registro en los libros diario y mayor, el cual les facilita la elaboración de balanza de comprobación, estado de resultado, y balance general.



Sin embargo, cada funcionario desconoce cuáles son sus funciones de acuerdo a sus cargos, y los procedimientos se elaboran empíricamente, provocando un descontrol en las operaciones contables. Por tanto, es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos contables que le permita a cada colaborador conocer los procesos para poder aplicarlos paso a paso y reducir el margen de error. **(Ver Anexo N° 7)**

En cuanto al uso de la Información, las respuestas fueron las siguientes:

Tanto el Gerente general como propietario, desconocen cuál es el proceso o análisis financiero vertical, horizontal, razones financieras entre otras; esto les impide conocer el estado real de la empresa.

En cuanto a la toma de decisiones, el gerente propietario toma en cuenta los estados financieros que el área contable le proporciona, de tal manera, que las medidas tomadas no son el cien por ciento confiables, ya que el software utilizado no es el conveniente, pues es manipulado fácilmente por terceras personas, al mismo tiempo, éste al recibir los datos ingresados duplica o elimina la información, genera errores en la ejecución y el mantenimiento brindado por el técnico no es con presencia física, ya que utiliza otros medios, como el internet, para dar solución o los problemas presentados por el programa, obteniendo como resultado estados financieros irreales y un costo mayor para la empresa. **(Ver Anexo N° 6)**



## VIII.- CONCLUSIONES

1.- En cuanto al primer objetivo de determinar el tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas que llevó la estación durante el 2014 concluimos que:

a) El método de control de inventarios Costo Promedio que usa la empresa no es el mejor método, por la variación de los precios de costos de hidrocarburos y lubricantes, en la empresa no se llevan registros exhaustivo; los controles físicos de inventarios en la empresa se realizan cada mes, para el área de lubricantes es adecuado, pero para el área de hidrocarburos no es la mejor forma de control, se puede observar que no existe un riguroso control y que la cultura es registrar las diferencias como pérdidas, dando una imagen de poco control y facilidad para resolver problemas que pueden estar minando la capacidad de la empresa desde el punto de vista financiero y económico.

b) Se observa claramente que hay un mayor gasto administrativo en esta empresa, minimizando los gastos de ventas donde debería de estar el mayor énfasis, así mismo, los costos más altos se refieren a los lubricantes, el margen general de utilidades está valorado en el 20 % de sus ventas totales mensuales.

c) El gerente propietario de la empresa tiene pleno conocimiento de las necesidades de financiamiento de su empresa, las cuales se priorizan en base a la cantidad de ganancias que le genera mensualmente la empresa, pero que no es posible resolver todas sus necesidades de inversión que tiene actualmente.

d) La cartera morosa de la empresa es entre el 16 % y 17 % sobre los créditos de combustibles y lubricantes, la cobranza es mediante un gestor de cobranza que tiene la empresa, a través del cual se envían los estados de cuentas y la notas de cobranza de la empresa a los diferentes clientes, la preparación del gestor de cobranza es un estudiante con conocimientos sobre ventas y cobros que se corresponde con las exigencias y necesidades de la empresa.

e) La empresa carece de un manual de procedimientos contables y esto tiene como consecuencia que el proceso contable y la información financiera se retarden y sean elaborados de manera poco práctica y dinámica.

f) Las operaciones realizadas dentro de la empresa no se registran de la manera adecuada, porque cuenta con equipos computarizados, más no con un sistema de información adaptado a los procesos tecnológicos.



g) Debido a todas estas carencias que posee la empresa, es necesaria la implementación del manual de procedimientos contables y así facilitar el manejo de la información financiera de una manera eficaz, confiable y precisa.

2.- Con respecto al objetivo de Valorar el uso de información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones de la Estación de Servicios Guardabarranco – Estelí se concluye;

a) Se puede observar como razonable que solamente el contador conoce de las actividades específicas de la Contabilidad, como se establece en los principios de la contabilidad, los registros contables son propios de la actividad del contador de la empresa y debe de mantener el resguardo y el secreto de los mismos, mostrando que se llevan los controles contables necesarios en la empresa.

b) En cuanto al nivel de las deudas son el 30 % del valor de los activos de la empresa y con ese nivel de deuda ha estado trabajando se refiere a los proveedores de combustible y lubricantes que tiene la empresa, el capital de la empresa es de 70 % del valor de los activos y este ha sido básicamente su nivel de capital que está relacionado principalmente con las instalaciones de la Sub Estación, El terreno, equipos menores, mobiliario entre los más destacados y que considera que no tiene grandes obligaciones o cuentas con bancos que lo presionen en sus actividad empresarial.

3.- En relación al objetivo Identificar los procedimientos contables normativos, que generen la información pertinente para el análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa

a) El personal administrativo y contable de la empresa dice que los estados financieros se elaboran en base a los registros de las ventas mensuales de crédito y de contado, los costos de los combustibles y lubricantes que compra la sub estación, los gastos administrativos, gastos de ventas, gastos financieros y otros gastos, así como el control del inventario, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, las cuentas de banco y el efectivo de caja que tiene la empresa y se organizan mensualmente, los cuales brindan información importante que puede ser útil para tomar decisiones al Gerente Propietario de la Empresa.

b) El Gerente Propietario de la empresa expresó que el auxiliar y el contador realizan los Estados Financieros actualizados de la empresa y que él tiene acceso mensualmente a los mismos, manifiesta que los Estados Financieros le son útiles para poder tomar decisiones en aspectos relevantes con respecto al futuro de la empresa y su desarrollo,



las decisiones en base a los estados financieros principalmente son en lo relacionado con inversiones en equipo e infraestructura.

4.- Referente al objetivo de: Evaluar en base a los documentos financieros de los últimos dos períodos si la empresa tiene control de su solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad

a) En la empresa no hay claridad sobre lo que significa un análisis financieros y lo común es presentar solamente los Estados Financieros Mensuales y conforme los componentes de los mismos valorar de forma general el comportamiento de los mismos con respectos al período anterior.

b) Los funcionarios de la entidad desconocen cómo se realiza un análisis financiero vertical, horizontal, solvencia de rentabilidad entre otras.

c) En la empresa no se toman en cuenta indicadores o elementos contables y financieros para tomar decisiones económicas y financieras; este tipo de ejercicio contable no se pone en práctica en la entidad.

d) La información generada del año 2014, no es una información fiable debido a que los procedimientos aplicados no fueron los correctos, y los datos ingresados al software han sido alterados por el mismo sistema, de tal forma que las decisiones tomadas, basadas en dichos estados financieros no son acertadas para el crecimiento de la empresa.



## X.- RECOMENDACIONES

1.- En cuanto al primer objetivo de determinar el tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas que llevó la estación durante el 2014 recomendamos:

a) La empresa deberá de establecer una mejor forma de controlar los inventarios, posiblemente con el método PEPS, que le permita mejorar la eficiencia del control, evitar pérdidas y realizar una mejor valoración de las Utilidades.

b) La empresa debe de tener mejor control de ingresos, costos, gastos y utilidades de forma que tenga la posibilidad de proyectar las inversiones para mejorar su infraestructura, equipamiento, mobiliario y capital de trabajo de la empresa.

c) En relación a la cartera morosa de la empresa es recomendable mejorar los controles para acceder al crédito y agilizar la recuperación, un 17 % de cartera morosa tiene un impacto sustancial en el capital de trabajo de la empresa.

d) Poner en práctica el Manual de Procedimientos Contables diseñado para la empresa, ya que el mismo va a permitir tener un mejor control y desarrollo de las actividades y operaciones contables.

e) Es de suma importancia realizar todo el procedimiento contable, debido a que la información se obtiene de manera rápida y oportuna, para que así le ahorre y le facilite el tiempo al trabajador.

f) Se requiere delegar funciones a todos los trabajadores para mejorar la eficiencia dentro de la empresa.

g) Luego que se haya puesto en práctica el Manual, se debe evaluar al personal para verificar si están cumpliendo con el desarrollo de las funciones y de existir fallas aplicar las correcciones necesarias.

2.- Con respecto al objetivo de Valorar el uso de información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones de la Estación de Servicios Guardabarranco – Estelí se recomienda:

a) Mejorar la calidad de la información, que permita estructurar unos Estados Financieros más objetivos y tomar las mejores decisiones al Gerente Propietario de la empresa.



c) Mejorar la falta de control en los inventarios y el nivel de morosidad de la empresa, que distorsionan la información contable y generan retrasos en el flujo de efectivo de la empresa.

3.- En relación al objetivo Identificar los procedimientos contables normativos, que generen la información pertinente para el análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa

a) Mejorar la relación de la administración con la contabilidad en función de facilitar el proceso contable y brindar mejor información, para organizar unos Estados Financieros confiables, para efectuar el Análisis Financiero que le permita tomar las mejores decisiones al Gerente Propietario de la empresa.

b) Elaborar los registros de las ventas mensuales de crédito y de contado, los costos de los combustibles y lubricantes que compra la sub estación, los gastos administrativos, gastos de ventas, gastos financieros y otros gastos, así como el control del inventario, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, las cuentas de banco y el efectivo de caja que tiene la empresa para generar información de calidad para conformar los Estados Financieros.

4.- Referente al objetivo de: Evaluar en base a los documentos financieros de los últimos dos períodos si la empresa tiene control de su solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad

a) La empresa requiere de forma urgente realizar el análisis de los Estados Financieros al menos trimestralmente para valor objetivamente su solvencia, rotación, endeudamiento y rentabilidad, para tomar las mejores decisiones económicas y financieras de la empresa.

b) Un mejor manejo de la información financiera de la empresa le va a permitir al Propietario, presentar información de mayor calidad en sus gestiones financieras y económicas para lograr los fines que se proponga.

5.- Como propuesta final en base al objetivo Proponer un sistema contable de procedimientos y control eficiente y eficaz de los aspectos contables y financieros de la empresa

a) La empresa debe de adquirir o diseñar un sistema computarizado (Software) que le permita controlar desde el inventario, las ventas, los costos, los gastos, las utilidades, generar estados financieros, análisis financieros, razones financieras y el flujo de efectivo, que le den a la administración y al propietario la posibilidad de tener información de



calidad para tomar decisiones encaminadas al crecimiento, desarrollo y consolidación de la empresa.

Tomando en cuenta que en el mercado existen gran cantidad de programas contables computarizados que generalmente no corresponden con nuestra realidad, además que ésta es una empresa pequeña con muchas particularidades, por lo tanto es recomendable utilizar el software UNIFILE, el cual tiene un costo de \$ 2,000.00 (Dos mil dólares netos) más IVA. Este requiere de un mantenimiento trimestral, y su costo varía dependiendo de la cantidad de información ingresada y procesada que asciende entre los U\$ 50.00 Y 70.00 más IVA.

Este sistema se adapta a los registros contables de la empresa, generando una información útil, veraz y objetiva, ya que este no permite la manipulación de terceros. **(Ver anexo N° 6)**

De igual manera la entidad necesita realizar procedimientos contables correctos, para generar estados financieros fiables que les permita tomar decisiones acertadas en beneficio de la empresa **(Ver anexo N ° 7)**



## Bibliografía

- Andarcia, J. (28 de Abril de 2015). *Balance General o Estado de Situación Financiera*. Recuperado el 08 de Agosto de 2015, de <http://tucontadorpubliconline.blogspot.com/2015/04/balance-general-o-edo-de-situacion.html>
- Andrés. (07 de Agosto de 2012). *Fundamentos del Marketing*. Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de <http://fundamentos-del-marketing.blogspot.com/2012/08/proveedores-e-intermediarios.html>
- Aparicio, P. (28 de Enero de 2014). *Estaciones de Servicios*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://www.epsagestion.com/2014/01/28/estaciones-de-servicio/>
- Aren, R. A. (s.f.). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos96/contabilidgeneral/contabilidgeneral.shtml>
- Baez, g. (2015). *propectiva*. Mexico: Oceanos.
- Bohorquez, Y. Q., & Aragón Calderón, J. S. (10 de Octubre de 2014). *Estado de Resultados*. Recuperado el 05 de Agosto de 2015, de <http://yqbjascontabilidad.blogspot.com/2014/10/estado-de-resultados.html>
- CALLE IDROVO, C. I., & UREÑA UREÑA, J. C. (2015). Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22840/1/tesis.pdf>
- Características de los tanques de combustibles de generadores diesel*. (22 de Enero de 2015). Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://www.jatpower.com/blog/caractersticas-de-los-tanques-de-combustibles-de-generadores-diesel/>
- Castro, J. (18 de Febrero de 2015). *¿Qué es el Estado de Resultados y cuáles son sus objetivos?* Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Celis, D. H. (2015). *Manual de Contabilidad de Costos I*. Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos60/manual-contabilidad-costos-i/manual-contabilidad-costos-i2.shtml>



CELIS, D. H. (2015). *TRATAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR EN EL MARCO DEL NUEVO PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL*. Recuperado el 03 de AGOSTO de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos78/tratamiento-cuentas-cobrar-pagar-plan-contable/tratamiento-cuentas-cobrar-pagar-plan-contable2.shtml>

*Determinación de los costos en empresas de servicios*. (s.f.). Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de [http://www.contabilidad.com.py/articulos\\_74\\_determinacion-de-los-costos-en-empresas-de-servicios.html](http://www.contabilidad.com.py/articulos_74_determinacion-de-los-costos-en-empresas-de-servicios.html)

Diaz, A. F. (05 de Mayo de 2015). *Educación superior*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2015, de <http://72978193.blogspot.com/2015/05/contabilidad-basica.html>

Fernando Arias Galicia. (1996). *Administración de Recursos Humanos* (Cuarta Edición ed.). (P. M. Anaya, Ed.) Mexico, Mexico: Trillas.

Idalberto Chiavenato. (1996). *Administración de Recursos Humanos* (Segunda Edición ed.). (M. Suarez, Ed., & E. A. S.A., Trad.) Santafé de Bogotá Colombia, Colombia: Segunda Edición.

Idalberto Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta edición ed.). (L. S. Arévalo, Ed.) Santafé Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

Idalberto Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (L. S. Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia: McGRAW- HILL INTERAMERICANA, S.A.

Leal, M. G. (21 de Noviembre de 2012). *El Automóvil: Tipos de Combustibles y Gasolineras*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://moisesgrau.blogspot.com/2012/11/el-automovil-tipos-de-combustibles-y.html>

Mario. (15 de Mayo de 2011). *Estación de Servicio*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://www.taringa.net/posts/info/10639450/Estacion-de-servicio-----algunos-datos---.html>

Olmecca. (19 de Septiembre de 2014). *ClubEnsayos*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2015, de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Cliente/2026023.html>



Peralta Vásquez, L. I., & Gutiérrez, M. D. (2012). *Influencia de la fluctuación de los precios del petróleo en los resultados financieros de la gasolinera UNO en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2012*. Estelí.

Peraza, D. (11 de Agosto de 2014). *Estados Financieros*. Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de <http://fadisied.blogspot.com/2014/08/estados-financieros.html>

Quiroga Bohorquez, Y., & Aragón Calderón, J. S. (10 de Octubre de 2014). *Contabilidad*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2015, de <http://yqbjssaccountabilidad.blogspot.com/2014/10/registro-contable.html>

Ramírez, J. J. (13 de Noviembre de 2014). *Lubricantes y sus propiedades*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://lubricacionypropiedades.blogspot.com/>

Rodriguez, O. (2015). *Definición de Contabilidad*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2015, de [http://www.academia.edu/15495029/\\_DEFINICION\\_DE\\_CONTABILIDAD\\_](http://www.academia.edu/15495029/_DEFINICION_DE_CONTABILIDAD_)

Thiel, I. (2015). *Combustibles Fósiles*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/CombustFos.htm>

Tobar, Y. C. (03 de Febrero de 2015). *Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2015, de <http://yohanatovar2015.blogspot.com/2015/02/cuentas-por-cobrar.html>

Torres, G. (25 de Julio de 2015). *Balance General*. Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de <http://gisselatorresunfv.blogspot.com/2015/07/el-balance-general-balance-de-situacion.html>



# ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI**  
**FAREM – ESTELI**

GUIA DE REVISION Y ANALISIS DE DOCUMENTOS (Anexo No.1)

INDICADOR	FUENTE	VALAROCION
Analizar de forma vertical y horizontal los EE FF	BB GG y EE RR	La participación porcentual de las diferentes cuentas y componentes de los Estados Financieros.
Analizar mediante Razones Financieras.	BB GG y EE RR	Determinar el nivel de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad de la empresa.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI**  
**FAREM – ESTELI**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE GENERAL (Anexo No.2)**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

Estimado (a) licenciado (a), estoy realizando esta entrevista con el fin de recopilar información sobre los procedimientos contables y toma de decisiones que realiza la institución, ya que su valiosa colaboración será de mucha ayuda para la elaboración de mi investigación en Servicentro Guardabarranco – Estelí.

**I.- Tipos de Registros**

1. ¿Elaboran los Estados Financieros en la empresa?
2. ¿Con qué frecuencia los elaboran?
3. ¿Quién elabora, revisa y aprueba los Estados Financieros?
4. ¿En base a qué registros elaboran los Estados Financieros?
5. ¿Se cumple con el proceso contable de catálogo, libro diario, libro mayor y balanza de comprobación?
6. ¿Llevan registros manuales en los libros diarios y mayor?
7. II.- Uso de la Información
8. ¿Han realizado alguna vez el proceso del análisis financiero vertical, horizontal, razones financieras, origen y aplicación de fondo y estado de la posición financiera?
9. ¿Se realiza anualmente en la empresa el cálculo del flujo de efectivo?
10. ¿Cuáles son los indicadores o elementos contables y financieros que toman en cuenta para las decisiones económicas y financieras?
11. ¿Quién toma las decisiones económicas financieras?
12. ¿En qué se basan dichas decisiones?

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**¡DIOS LE BENDIGA EN SUS LABORES!**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI**  
**FAREM – ESTELI (Anexo No.3)**

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE PROPIETARIO

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

Estimado (a) licenciado (a), estoy realizando esta entrevista con el fin de recopilar información sobre los procedimientos contables y toma de decisiones que realiza la institución, ya que su valiosa colaboración será de mucha ayuda para la elaboración de mi investigación en Servicentro Guardabarranco – Estelí.

I. TOMA DE DECISIONES.

1. ¿Conoce los Estados Financieros actualizados?
2. ¿Cada cuánto le presentan los Estados Financieros?
3. ¿Le son útiles los Estados Financieros para tomar decisiones?
4. ¿Qué porcentaje de la empresa son deudas?
5. ¿Conoce de cuánto es su capital?
6. ¿Conoce las ventas mensuales y anuales? ¿Cómo se informa de ellos?
7. ¿Sabe cuánto es el costo de lo que comercializa?
8. ¿De Cuánto son los gastos mensuales en la empresa?
9. ¿A cuánto ascienden sus utilidades?
10. ¿Tiene una perspectiva a mediano plazo de las necesidades de inversión y financiamiento?
11. ¿Cómo sabe si su empresa está siendo rentable?
12. Cuando ha tomado obligaciones bancarias, ¿Le han solicitado los Estados Financieros actualizados y auditados?
13. ¿Ha podido demostrarle a la entidad financiera la solvencia y rentabilidad de su empresa?

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!**

**¡DIOS LE BENDIGA EN SUS LABORES!**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI**  
**FAREM – ESTELI (Anexo No.4)**

ENCUESTA DIRIGIDA A ÁREA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

Estimado (a) licenciado (a), estoy realizando esta entrevista con el fin de recopilar información sobre los procedimientos contables y toma de decisiones que realiza la institución, ya que su valiosa colaboración será de mucha ayuda para la elaboración de mi investigación en Servicentro Guardabarranco – Estelí.

I. PROCEDIMIENTOS CONTABLES.

1. ¿Conoce detalladamente por día y por mes las ventas de la empresa?  
Sí  No
2. ¿Cuánto es el costo de venta en la empresa por rubro?
3. ¿Cuáles son los gastos de la empresa mensualmente? Valores de cada uno de ellos.
4. ¿Cuál es el porcentaje de utilidad de la empresa?
5. ¿Realizan los registros en los libros diario y mayor?  
Sí  No
6. ¿Elaboran estado de resultado y balance general?  
Sí  No
7. ¿Alguna vez se han realizado análisis financieros de la empresa?  
Sí  No
8. ¿Sirven los estados financieros para tomar decisiones?  
Sí  No
9. ¿Qué método utiliza para el control de inventario?  
PEPS  UEPS  Costo Promedio
10. ¿Cada cuánto hace conteo físico del inventario?
11. ¿Tienen una valoración del porcentaje de pérdida del combustible?  
Sí  No
12. ¿Tienen una valoración del porcentaje de pérdida del lubricante?  
Sí  No



13. ¿Cómo se resuelven las diferencias entre el inventario físico y electrónico? ¿Quién los autoriza?
14. ¿Cada cuánto se actualizan precios del inventario?
15. ¿Cómo se calcula el nivel mínimo de reposición del inventario?
16. ¿Se reporta las pérdidas por inventario a la administración de renta?  
Sí  No
17. ¿Cómo ha sido el comportamiento del inventario ante la supervisión del INE?
18. ¿Conoce el nivel de rotación mensual de los inventarios?  
Sí  No
19. ¿Se realizan cotizaciones para la compra de lubricantes?  
Sí  No
20. ¿Cuáles son los requisitos para obtener crédito?
21. ¿Conoce el porcentaje de cuentas morosas que tiene la empresa?  
Sí  No
22. ¿Qué representatividad tiene las cuentas morosas en comparación con la cartera?
23. ¿Cuál es el sistema de cobro prejudicial que utiliza?
24. ¿Cuál es el sistema de cobro judicial?
25. ¿Tienen gestor de cobranza?  
Sí  No
26. ¿Qué preparación tiene el gestor de cobranza?
27. ¿Qué sucede con las cuentas por cobrar cuando pasan de los 90 días?

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!**

**¡DIOS LE BENDIGA EN SUS LABORES!**



**Anexo 5.**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**FAREM – ESTELÍ**



Carta de validación

Estelí, Abril del 2016.

Nombre del docente o experto:

Profesión o cargo:

Reciba un cordial saludo.

Asunto: Validación de Instrumento de investigación.

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle que en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN FAREM - Estelí, estoy desarrollando la investigación titulada: Incidencia del procesamiento de la información contable en el análisis financiero y toma de decisiones en Servicentro Guardabarranco – Estelí durante el año 2014, con el fin de optar al título de Master en Contabilidad con énfasis en Auditoría.

Para concretar la investigación, ha sido necesaria la elaboración y construcción de un instrumento de investigación (Cuestionario y entrevistas), los cual se pretende estudiar de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de juicio de experto en el que se ha considerado su participación, por ser usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación al tema de estudio.

Agradeciendo su atención a la presente y en espera de su respuesta, le saluda muy Atentamente.

Lic. Velkys J. Espinoza Urrutia.

Atentamente



### OBSERVACIONES GENERALES

NOMBRE DEL INTEGRANTE: \_\_\_\_\_

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Instrumento	Tipo	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1				
Instrumento 2				
Instrumento 3				

Observaciones:

---

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: \_\_\_\_ Medianamente Suficiente: \_\_\_\_ Insuficiente: \_\_\_\_

Observaciones:

---

3. Redacción de las preguntas:

Instrumento	Tipo	Adecuada	Inadecuada
Instrumento 1			
Instrumento 2			
Instrumento 3			



**ANEXO 6**



<b>INICIALIZACIONES</b>	<b>5</b>
1. Inicialización de Compañía	5
2. Inicialización de Personal	5
3. Inicialización de Series	5
4. Catálogo de Cuentas	5
5. Montaje de Saldos	5
6. Formatos	5
7. Centros de Costos	6
<b>ENTRADAS</b>	<b>6</b>
1. Comprobantes de Diario	6
2. Facturación	6
3. Cheques	7
4. Recibos	7
5. Depósitos	8
6. Devoluciones	8
7. Orden de Ventas	8
8. Orden de Compras	9
9. Cajas	9
10. Obligaciones	9
11. Conciliación Bancaria	9
12. Notas de Débito al Cliente	10
13. Notas de Crédito a Clientes	10
14. Salida de Inventario	10
15. Traslados de Bodegas	10
16. Solicitud de Bodegas	10
17. Presupuestos	10



<b>OTROS</b>	<b>11</b>
1. Actualización de Archivos	11
2. Factura Recursiva	11
3. Liquidación de Consignaciones	11
4. Depreciación y Activos Diferidos	11
5. Cierre	11
6. Respaldo del Sistema	11
7. Otros Servicios	11
8. Manda y Recibe	11
9. Importación y Exportación	12
<b>OPCIONES ESPECIALES</b>	<b>12</b>
1. Ayuda	12
2. Tutoriales de Aprendizaje	12
<b>DESCRIPCION DE REPORTES</b>	<b>12</b>
1. Reportes Contables	12
2. Reportes de Créditos	13
3. Reportes de Inventarios	13
4. Reportes de Consulta de Inventarios	14
5. Reportes de Gastos	14
6. Reportes de Cajas	15
7. Reportes de Cuentas por Pagar	15
8. Reportes de Ventas	15
9. Reportes de Bodegas	16
10. Reportes de Presupuestos	16
<b>DESCRIPCION DE REPORTES DE USUARIOS</b>	<b>17</b>
1. Reportes Fáciles	17
2. Generador de Reportes	17
3. Informaciones a Excel	18

<b>ADICIONES CON COSTO EXTRA</b>	<b>19</b>
1. Reportes Administrativos Estandar	19
2. Reportes Administrativos Profesional	19
3. Super Generador de Información Estándar	19
4. Super Generador de Información Profesional	19
5. Generador de Punta Estándar	19
6. Generador de Punta Profesional	20
7. Informatodo	20
8. UniMail	20
9. UniMailer	21
10. Agenda	21
11. Producción	21
12. * Nomina (Próximamente)	21



## ANEXO 7

### MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA CONTABLE PARA SERVICENTRO GUARDABARRANCO - ESTELÍ



#### INTRODUCCIÓN

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los manuales de procedimientos contables, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Los manuales son probados en la práctica como puntos de referencia para la instrucción del nuevo personal. Los manuales representan un instrumento de control para toda empresa u organización, ya que les permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla. Es por eso que los manuales constituyen una valiosa guía, ya que, contienen en forma sistemática y secuencial los procedimientos escritos de las distintas actividades llevadas a cabo en la empresa, a fin de buscar la mejor forma de ejecutar una tarea que le permita a la empresa estandarizar métodos de trabajo para que pueda realizarse con el menor desperdicio de tiempo, esfuerzo y dinero. Tomando en cuenta que un manual de contabilidad representa el documento donde se estipulan las normas y directrices a seguir para la correcta obtención y registro de la información contable.



## JUSTIFICACIÓN

Debido al inconveniente que trae consigo la ausencia de un Manual de Contabilidad en la empresa “Servicentro Guardabarranco - Estelí”, se requiere la elaboración de un instrumento que documente el sistema contable, facilite la veracidad de los pasos a seguir en el cumplimiento de las funciones contables y se garantice la continuidad de los procesos cuando hay cambios de personal.

Para la empresa, es necesario el diseño de un manual, el cual pueda considerar así mismo como una herramienta que les permitirá a los empleados que laboran en esta entidad cumplir a cabalidad con todas las funciones o actividades que ejecutan en el departamento de forma organizada. La elaboración del Manual de Contabilidad serviría para que el personal realice de forma eficiente y eficaz los procedimientos que se efectúan en dicho departamento permitiendo de esta manera una efectividad en la ejecución del trabajo personal.

Del mismo modo, el manual representa un aspecto significativo para unificar criterios que mejorarían los lineamientos a seguir en la elaboración de los papeles (libros contables, planillas, entre otros), y a la vez permitan especificar cuáles han de ser y como se han de ejecutar las actividades internas para el aprovechamiento de los recursos, la agilización de los procesos y la confiabilidad en los procesos contables. Son éstas las razones principales por la cual se hace valiosa la investigación, ya que no sólo enriquecen el conocimiento de gerentes empresariales y estudiosos, sino que lleva a reflexionar acerca de lo importante que es la implementación de un Manual de Procedimientos Contables, como un factor primordial en una empresa tomando en cuenta medidas que aquejan su entorno.



## **OBJETIVOS.**

### **Objetivo General:**

- ✓ Proporcionar a la organización un medio adecuado de consulta que le permita tener la seguridad que existirá uniformidad de criterios en la ejecución de las operaciones contables que deben ser registrados.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Servir de guía al personal encargado de codificar las operaciones y realizar los asientos contables, para que la realización de las actividades programadas, sean rápidas y seguras.
- ✓ Facilitar la elaboración y representación de los estados financieros con una mejor estructuración, confiabilidad y al menor tiempo posible.
- ✓ Obtener una visión detallada de las operaciones o del trabajo que realicen los empleados.



## PRINCIPIOS CONTABLES

Los principios de contabilidad, son los elementos conceptuales que soportan el ejercicio y práctica de la profesión de la Contaduría Pública. Su clasificación nos permite identificar y delimitar al ente económico que realiza actividades de negocios y que tiene que hacer uso de la contabilidad. Saber por qué y cuándo se ha de registrar las operaciones o transacciones realizadas y los eventos económicos identificables que la afectan.

Por otra parte, los principios de contabilidad nos enseñan la manera de presentar la información financiera, de tal forma que sea clara y comprensible para el usuario y éste pueda tomar decisiones basándose en ellas. Y por último, considerar de manera general en los usos del sistema, la correcta determinación de las partidas que sea de importancia y relevantes para ser incorporadas al sistema e informadas en los estados financieros, mismos que deberán ser preparados de manera consistente con los ejercicios anteriores, para lograr la comparación de la información.

Los principios se clasifican de la siguiente manera:

° Principio de Equidad: Toda información financiera debe estar libre de errores u omisiones, al igual que debe prepararse dicha información de manera justa e imparcial, es decir, los estados financieros no deben prepararse en función de algún interés en particular para favorecer los intereses de algunos; sino que debe mostrar razonablemente la verdadera situación financiera.

Lo antes expuesto es la esencia o el objetivo fundamental de dicho principio y toda organización debe regirse por el mismo; Servicentro Guardabarranco - Estelí, no escapa a ésta situación, porque la información financiera presentada por la misma es veraz, oportuna y razonable.

° Principio de Permanencia: La actividad a la cual se dedique cierta y determinada empresa, deberá estar reflejada en los estados financieros presentados por la misma; puesto que sería ilógica reflejar información distinta a la actividad principal de dicha organización. Dependiendo de los resultados que arroje la situación financiera se tomarán las decisiones, es por ello que la actividad de toda empresa deberá estar vaciada en los estados financieros.

Servicentro Guardabarranco, sustenta sus datos e informes financieros en su actividad u objetivo principal, lo cual está relacionado a la distribución de combustible y lubricantes y servicio de lavado y engrase a equipos rodantes.



- Principio de Entidad: Las organizaciones no son más que el resultado de la combinación de; recursos humanos, materiales, naturales y de capital. Toda empresa está conformada por esas series de recursos antes mencionados; con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la misma, y de igual forma identificarse de sus propietarios y otras entidades.
- Principio de Énfasis en el Aspecto Económico: Los datos financieros deben estar enfatizados intrínsecamente ligados a los hechos financieros y no desvirtuarse de los mismos por cualquiera que fuese el motivo. Servicentro Guardabarranco, cumple con este principio debido a que sus informes financieros no están desligados de los hechos contables ocurridos en la empresa.
- Principio de Cuantificación: Los hechos económicos deben ser cuantificables, para proporcionar información que sea interpretada de la mejor manera posible y tomar decisiones acordes y razonables.
- Principio de Unidad de Medida: Actualmente el dinero es la unidad de medida más efectiva para cuantificar las transacciones contables y por ende presentar los estados financieros. El dinero es considerado por la contabilidad como el común denominador de la actividad económica y como la unidad monetaria que constituye la base adecuada para la medición y el análisis.
- Principio de Valor Histórico Original: Este principio hace que los estados financieros y todos los registros de contabilidad se reflejen a su costo de adquisición, ya que él mismo supone la estabilidad de la moneda. La situación económica que sufre nuestro país, debe tomarse en cuenta, ya que la inflación distorsiona la información contable en los estados financieros.
- Principio de Dualidad Económica: Las entidades deben dar a conocer contablemente tanto los recursos económicos de los cuales dispone para la ejecución de sus objetivos, como las fuentes que proporcionan dichos recursos.
- Principio de Negocio en Marcha o Continuidad: Cuando se decide crear o establecer una organización, se hace con visión futurista y por consiguiente no se limita a cierto tiempo. Las empresas son creadas para que existan de manera ilimitada o por un tiempo relativamente largo, para así poder alcanzar sus metas, cumplir con sus compromisos, seguir trazándose proyectos a futuro, entre otras cosas.



- Principio de Realización Contable: Los asientos contables deben registrarse en el momento que se haya materializado la transacción que los origina, es decir, los gastos e ingresos serán contabilizados en el momento que se causen o se devenguen respectivamente.
- Principio de Período Contable: El ciclo de vida de cualquier empresa debe dividirse en períodos o espacios de tiempos iguales para medir el progreso de la misma, los cambios que pudiesen ocurrir y para tomar decisiones.
- Principio de Objetividad: La utilidad de la información contable depende de la veracidad y objetividad de los datos proporcionados, es decir, dicha información deben estar libres de errores y sustentarse por evidencias claras. El proceso de registro de las operaciones de Servicentro Guardabarranco, se basa en pruebas suficientes tales como: facturas de ventas, facturas de compras, facturas de gastos, cheques pagados y recibos, notas de crédito, entre otras.
- Principio de Importancia Relativa: La información procesada por la contabilidad incluirá todos aquellos aspectos que sean de gran importancia para la debida comprensión y análisis de los estados financieros. Se dice que una partida tiene importancia relativa cuando un cambio en su presentación, valuación, descripción o cualquiera de sus elementos pudiera modificar el análisis o la toma de decisiones.
- Principio de Comparabilidad: Es comparar los estados financieros de un período con otro de una misma entidad y con otras entidades. Las políticas contables deben ser uniformes y consistentes.
- Principio de revelación Suficiente: en la presentación de los estados financieros se deben tomar en cuenta todos los detalles que sean de gran importancia como lo son:
  - Las fluctuaciones de la moneda durante el período económico.
  - Cualquier cambio ocurrido en los métodos contables utilizados.
  - Identificación de los activos comprometidos como garantía de algún préstamo.
  - Cualquier otro evento que afecte la situación de la empresa.



## **POLÍTICAS PARA EL REGISTRO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

- La empresa deberá reflejar la ganancia mensual que ha tenido a través de la realización de los estados financieros, los cuales les mostrarán, la verdadera situación financiera y económica de la empresa.
- La empresa debe hacer conciliaciones bancarias mensuales.

## **POLÍTICAS PARA LA NÓMINA**

- Se elaboran nóminas mensuales a todos los funcionarios de la empresa, realizando las deducciones correspondientes implantadas por la ley.

## **POLÍTICAS DE CAJA CHICA**

- La caja chica debe ser manipulada por una sola persona.
- El fondo de la caja estará conformado por cinco mil córdobas netos (C\$ 2,000.00).
- El fondo de caja chica será repuesto cuando el mismo haya sido consumido en un 70%.
- La persona encargada de la caja debe realizar un cierre diario, realizando un reporte el cual debe reflejar el número de facturas que fueron pagadas con el fondo.
- Los gastos menores de un mil córdobas netos (C\$ 1,000.00), se pagarán a través de esta caja.

## **POLÍTICAS PARA LOS INVENTARIOS**

- El inventario de la empresa será registrado por el método PEPS (primero en entrar, primero en salir).



## **POLÍTICAS PARA LA COBRANZA**

- La cobranza debe hacerse en un tiempo no mayor a un mes (30 días).

## **POLÍTICAS DE EGRESOS**

- Los gastos deben registrarse en el momento que se cause.

## **POLÍTICAS PARA LOS INGRESOS**

- Los ingresos deben contabilizarse en el período que se hayan realizado.

## **FUNCIONES**

### **Departamento Administrativo**

- Programar los pagos a proveedores.
- Verificar los saldos de las cuentas bancarias de la Administración.
- Revisar solicitudes de materiales y servicios para su trámite administrativo.
- Llevar el control de la expedición de los cheques.
- Participar en la elaboración de los informes financieros de ingresos y egresos.
- Revisar el pago de nómina.
- Participar en la integración de la actualización de tarifas del cobro.
- Verificar el inventario.
- Formalizar las órdenes de compra.
- Participar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto.
- Revisar los sistemas de control administrativo.
- Revisar las políticas de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.



- Participar en la elaboración del programa anual de adquisiciones de la empresa en base a los requerimientos de las diferentes áreas.
- Autorizar las órdenes de compra, pedidas y elaboración de contratos de reparación y/o servicios.
- Contratar los seguros de las instalaciones, equipo y servicios.
- Participar en el programa de mantenimiento de equipo de transporte, así como el control en cuanto a registro, póliza de seguro y consumo de combustible.
- Coordinar y supervisar la implementación y funcionamiento de los sistemas de información.
- Supervisar las actividades que realizan el personal a su cargo.

#### **Departamento de Contabilidad.**

- Mantener el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos contables de la empresa.
- Formular estados financieros.
- Investigar y dar solución a los problemas referentes a la falta de información para el registro contable.
- Preparar y ordenar la información financiera y estadística para la toma de decisiones de las autoridades superiores.
- Identificar y analizar los ingresos, egresos y gastos de operación de la empresa e informar periódicamente al Presidente.

#### **Departamento de Pago a Proveedores**

- Verificación de las cantidades, precios y condiciones facturados mediante referencia a la orden de compra e informe de recepción y verificación de la documentación.
- Análisis de diferencias entre los inventarios físicos y los registros permanentes.



- Distribución de diarios de compras o distribuciones de gastos a los supervisores de departamentos para su revisión y análisis.
- Revisión de los estados de cuenta de los proveedores (no las facturas) para observar partidas atrasadas.

### **Departamento de Compras**

- Conservar las inversiones y las pérdidas mínimas en el inventario.
- Mantener los estándares o controles de calidad adecuados.
- Encontrar o desarrollar compradores competentes.
- Comprar los artículos y servicios requeridos al precio más bajo posible, pero de calidad.
- Mejorar la posición competitiva de la organización.
- Alcanzar los objetivos de compras al menor nivel posible de costos de administración.

### **Departamento de Cobranza**

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Autorizar los créditos y ampliación de los mismos.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al Departamento.
- Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.



- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados.
- Revisión de la información de facturación que se produce diariamente.
- Consolidación quincenal y mensual de la información de facturación de todos los proveedores.
- Elaboración de todas las circulares informativas para los organismos públicos relacionados con facturación.

### **Departamento de Personal**

- Fomentar una relación de cooperación entre directivos y trabajadores para evitar enfrentamientos derivados por una relación jerárquica tradicional.
- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.
- Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencias médicas, accidentes del trabajo, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites y/o certificaciones que requiera el personal.
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.
- Calcular, registrar y pagar las remuneraciones del personal.
- Fomentar la participación activa entre todos los trabajadores, para que se comprometan con los objetivos de la empresa.
- Establecer el monto del salario mediante el proceso de negociación entre la empresa y los trabajadores.
- Supervisa y coordina directamente a empleados que ejecutan actividades de tipo profesional; indirectamente supervisa al personal que realiza tareas calificadas.



- ° Autoriza salida de fondos, de documentos utilizados en el área de recursos humanos.
- ° Supervisa la custodia, conservación y buen uso de materiales, equipo, bienes muebles e inmuebles asignados al área de trabajo.
- ° Propone o vela por la correcta aplicación de normas, políticas, leyes y reglamentos específicos del área.

## **PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

### **CAJA**

Esta cuenta representa el movimiento de dinero o instrumentos de pagos similares tales como: cheques, facturas de tarjetas de crédito que entre o salgan de la empresa.

Caja principal: En esta cuenta se registran todas las entradas de efectivo por medio de un recibo oficial de caja, con la fecha en que se registra la operación, nombre del cliente, monto en letras y números y el concepto por el cual está ingresando el dinero. Éste deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable de caja.

Cada recibo debe tener uno original y dos copias, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera: la original deberá ser entregada al cliente, una copia deberá quedar en caja soportando los ingresos del día y otra copia deberá ser entregada al área contable para su debido registro.

### **Caja chica**

Esta cuenta representa un fondo fijo de dinero propiedad de la empresa que es utilizado para cubrir gastos menores de la misma.

El responsable de caja chica deberá soportar cada gasto por medio de facturas membretadas y con su respectiva numeración, y en caso de gastos internos como pago de viáticos, entre otros, deberá elaborar un recibo de caja chica, los cuales deberán estar debidamente pre numerados.

Al consumir el 70% del monto establecido para caja chica, el responsable deberá detallar cada gasto con sus fechas, beneficiario, concepto del gasto y monto pagado, para ser entregado al área de contabilidad y éste a la vez pueda elaborar su respectivo reembolso.



Al final de cada día el responsable deberá realizar un arqueo de caja chica y ser supervisado por el área contable.

### **Banco**

Esta cuenta representa todos los depósitos de dinero que la empresa haga en los bancos, así como las extracciones que se vayan produciendo, a través de la cuenta banco se puede notar el movimiento de las cuentas corrientes de la empresa.

Al realizar cada depósito, la minuta deberá ser respaldo de cada recibo de ingreso.

### **Cuentas por cobrar**

Esta cuenta controla las deudas que terceras personas han adquirido con la empresa, derivada de la distribución de combustible y lubricantes y servicios de lavado y engrase.

El responsable de cartera y cobro deberá llevar un control de cada cliente y realizar los respectivos cobros al llegar la fecha de vencimiento de las facturas.

### **Cuentas por pagar**

Son todas aquellas deudas y obligaciones contraídas por la empresa con terceras personas, y éstas han sido respaldadas por la simple aceptación de facturas.

Se deberá llevar un control sobre las éstas deudas para poder pagar en tiempo y forma y evitar caer en mora con los proveedores. Todas las facturas deberán ser membretadas con su debida numeración y número RUC de la empresa.

Los registros contables son la memoria de la actuación de la empresa, en éstos quedan asentados todos los movimientos de la misma, sean estos operacionales o financieros; como resultado de sus políticas gerenciales.

Los movimientos operacionales y financieros están condicionados por una serie de procedimientos los cuales a su vez, se rigen por una serie de normas o pautas que garanticen el criterio de uniformidad y consistencia de las operaciones, no sin olvidar, que todos estos son mecanismos de control interno.

Entre las características primordiales que debe contener toda transacción tenemos:



◦ Todas las transacciones realizadas por la empresa deben estar sustentadas por la documentación respectiva, éstas comprenden el aval de las actividades financieras que se originan en la empresa.

◦ Estos documentos deben estar diseñados de tal forma que cumplan adecuadamente con las necesidades de información del sistema contable. De igual manera, dentro del sistema debe existir la variedad de formas que permita mostrar toda la información del movimiento operacional de la organización, evitando no omitir procedimientos por falta de éstos.

**REVISIÓN DE LA EVIDENCIA:** Esta no es más que un documento probatorio de la transacción, puede ser una factura, un cheque, un recibo, entre otros.

La información contenida en los documentos contables debe abarcar elementos tales como:

- Monto y código de la factura.
- Fecha de la transacción.
- Equilibrio entre las cuentas que debitan y acreditan.
- Secuencia numérica de las formas utilizadas.
- Firmas de todas las personas competentes para autorizar la transacción.

**CODIFICACIÓN:** Consiste en asignar a cada asiento contable el código respectivo, indicado en el plan de cuentas, según las cuentas movilizadas en las transacciones.

**CONTROL:** Su propósito es obtener un control u organización eficiente de las transacciones realizadas; deben tomarse en cuenta las siguientes normas:

- Toda salida de efectivo, debe estar debidamente autorizada y avalada por la documentación correspondiente.
- Los ingresos y egresos deben ser registrados en el período al que pertenecen.
- Las personas que manejan ingresos de caja o que hacen desembolsos no deben tener acceso a los registros; y las que registran las operaciones de caja tampoco deben tener acceso a los fondos.



° Todo el dinero registrado debe ser depositado en los Bancos, se elaboran los cheques para pagar compromisos, lo que permitirá comparar las sumas de todas las salidas con el monto depositado.

Al ejecutarse los pasos anteriores, se produce el registro de las transacciones, luego que los datos son recolectados, clasificados y codificados se procede al registro cumpliendo las siguientes normas:

**COMPRAS:** Para registrar las compras el Departamento de Contabilidad debe tener una copia de la orden de compras, el original de la factura y el original del formato entradas al depósito. Estos documentos se cotejarán antes de efectuar el asiento; si no coinciden se enviarán al lugar de origen para que se efectúen las correcciones pertinentes.

**GASTOS:** Estos deben estar amparados por las facturas que los generan, y previamente firmadas por el administrador.

**PAGOS:** Todos los cheques emitidos para la cancelación de deudas u obligaciones deben tener la firma del presidente. Para la firma y registro de los cheques por pagos, se revisará previamente los documentos que lo respaldan y se anexarán al recibo o comprobante.

### **Procedimiento para el Registro de la Compra de Materiales**

1. El proceso de compras comienza cuando la unidad solicitante (almacén) elabora una requisición de productos y se la envía al Departamento de Compras.
2. Una vez recibida la solicitud de productos o servicios por el Departamento de Compras, se procede a solicitar cotización a los distintos proveedores y se evalúan las cotizaciones recibidas. Luego de evaluar a los proveedores se escoge el más conveniente para la empresa y se procede a emitir la orden de compra respectiva; se envía el original al proveedor, una copia a Administración, una copia a la unidad solicitante y la última copia se archiva en el Departamento de Compras.
3. El jefe de compras recibe los materiales junto con una copia tanto de la factura como de la nota de entrega y procede a cotejar lo recibido. En caso de estar conforme firma la nota de entrega y envía los materiales a la unidad solicitante.
4. Una vez enviados los materiales a la unidad solicitante, el jefe de compras envía los documentos a Administración (copia tanto de la factura como de la nota de entrega).



5. Administración verifica que los datos estén conformes, en caso de estarlo, se elabora el cheque junto con documentación original y son enviados al Departamento de Contabilidad.
6. El Departamento de Contabilidad recibe los documentos, los revisa y los utiliza como soporte para realizar el asiento en los libros de contabilidad.

### **Procedimiento para el Reembolso de Fondos de Caja Chica**

1. El administrador recibe el cheque por el monto establecido para el fondo de caja chica previa autorización del presidente y lo convierte en efectivo.
2. Una vez que se acumulan todos los vales o facturas originales de caja chica y esta tiende a agotarse, el responsable prepara una relación de reposición de caja chica (original y copia) para reponer el efectivo.
3. Al elaborar la relación se hará el cheque respectivo conjuntamente con el comprobante de cheque. Se envía toda la información al Departamento de Contabilidad.
4. El Departamento de Contabilidad recibe los documentos, los revisa y si está conforme registra los gastos cancelados por caja chica, cargando a gastos y abonando a bancos por el monto de la reposición y los documentos conjuntamente con el cheque son enviados a gerencia.
5. El gerente se encarga de recibir y revisar el cheque conjuntamente con todos los soportes y si está conforme aprueba la relación y firma la misma, autoriza.

### **Procedimiento para el Registro de Depósitos Bancarios**

La planilla de depósito es llenada por el gerente, con las especificaciones del efectivo y cheques que serán depositados. El banco entrega una copia al cliente una vez culminado para su registro contable.

### **Procedimientos de Cierre Contable**

Al culminar el ciclo contable, se procede a efectuar los diferentes cierres del ejercicio con el fin de determinar la situación financiera y económica de la empresa.

Estos procedimientos comprenden los siguientes pasos:

- ° Elaboración de un balance de comprobación.



- Realizar arqueos de cajas y conciliaciones bancarias para determinar el verdadero saldo del efectivo.
- Verificación de los registros de los auxiliares con las cuentas del mayor, luego se realizan los ajustes y correcciones en las partidas que no muestren el saldo razonable de las partidas.
- Comprobación del saldo en libros con el conteo físico de las mercancías para los inventarios.
- Se estiman los gastos acumulados al culminar el ciclo contable y se registra la deuda estimada correspondiente.
- Luego se realiza un balance de comprobación ajustado donde se muestra el saldo razonable de las partidas, luego que se realice este procedimiento se realiza el cierre del ejercicio.

### **Procedimientos para la Emisión de Informes**

La emisión de informes y su respectivo análisis completan el ciclo de la actividad contable, estos informes son de gran relevancia dentro de la organización ya que muestran la situación económica y financiera de la empresa en un período determinado, son elaborados por la gerencia con el fin de ayudar a quienes toman decisiones en la evaluación financiera, rentabilidad y perspectivas futuristas de la empresa.

La emisión de informes y sus análisis respectivos constituyen la última etapa de la contabilidad al interpretar los resultados. Para analizar la información financiera debemos contar: libro diario, libro mayor, balance de comprobación, estado de resultado, balance general y estado de flujo de efectivo entre otros. Todos estos informes se realizan con un solo objetivo el cual es conocer la situación financiera de la empresa al culminar el ciclo contable, además de poder hacer planes o proyecciones futuras con la información obtenida, es decir, tomar decisiones con evidencias sólidas.

**LIBRO DIARIO:** Son libros donde se registran en forma resumida todas aquellas operaciones que se realizan en determinado momento. Todas las anotaciones deben estar respaldadas por documentos probatorios sobre las operaciones, los mismos pueden ser cheques, recibos, facturas, entre otros. Todos estos datos deben ser incorporados al sistema por el asistente de contabilidad en los diferentes diarios en que corresponda cada transacción.



**LIBRO MAYOR:** En este informe se registran en forma detallada los movimientos de todas las transacciones que aparecen en el libro diario, con el propósito de conocer su movimiento y saldo en forma particular, es decir, los cargos y abonos que tuvieron en un período determinado, el sistema computarizado se encarga de traspasar cada cuenta a su mayor analítico, cargando o abonando según se haya prestado en el diario analítico.

**BALANCE DE COMPROBACIÓN:** En este informe se muestra la relación de las cuentas reales y nominales que se utilizan en el libro mayor analítico, el objetivo de este balance es determinar la igualdad entre los saldos de los débitos y los créditos en un momento determinado.

**ESTADO DE RESULTADO:** Es de gran importancia para la empresa, muestra de una manera clara y resumida los ingresos y egresos correspondientes a un lapso determinado.

**BALANCE GENERAL:** Es un balance que presenta ordenadamente las cuentas de activo, pasivo y patrimonio; determina la posición financiera de la empresa en un momento dado, porque muestra claramente el valor real de cada uno de los derechos, obligaciones y el importe del patrimonio que posee la misma.

**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO:** Es el estado que presenta en forma clasificada, las entradas y salidas de recursos financieros de la empresa, por un tiempo determinado, reflejando en forma resumida las transacciones que afectan a los saldos de las cuentas de Caja, Bancos, Caja Chica, Fondos Rotativos las Inversiones Temporales, entre otros. Este estado sirve de gran ayuda a los inversionistas, acreedores y demás personas interesadas en evaluar aspectos tales como:

- ° La capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones y pagos de dividendos.
- ° Capacidad de la empresa para generar flujos de efectivos en períodos futuros.
- ° Evaluar las razones de las diferencias entre la utilidad neta, los ingresos y egresos de efectivo relacionados.
- ° Verificar y evaluar las distintas formas en las cuales se está obteniendo o utilizando el efectivo.