



ARTICULO CIENTÍFICO

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

AUTOR: Lic. Velkys J. Espinoza Urrutia.

RESUMEN.

La investigación se realizó en la ciudad de Estelí, en el cual participaron los trabajadores del área administrativa, gerente general y propietario de Servicentro Guardabarranco – Estelí. El objetivo de la investigación consistió en evaluar los procedimientos contables y la información que generan para el análisis financiero y toma de decisiones en beneficio de la empresa, la manera en que dicha información es utilizada y los pasos que se toman para generarla.

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; el universo constó de 7 trabajadores del área administrativa, siendo la muestra el gerente propietario, gerente general, contador general, auxiliar contable, responsable de control de inventario, responsable de cartera y cobro y responsable de caja.

La información se recolectó por medio de encuestas al área administrativa, entrevista al gerente general y la observación realizada, los cuales fueron validados por juicio de expertos. De manera que los resultados obtenidos nos muestran que la entidad se encuentra en riesgos, ya que no realizan los procedimientos correctos y la información obtenida no es veraz ni confiable, por lo tanto, las decisiones que la empresa toma no son las apropiadas para el beneficio de la misma.

Palabras claves: Procedimientos, información, análisis, decisiones, Estelí.



SUMMARY.

The research was conducted in the city of Estelí, in which workers in the administrative area, general manager and part owner of Servicentro Guardabarranco - Estelí. The aim of the research was to evaluate the accounting procedures and the information generated for financial analysis and decision making for the benefit of the company, how that information is used and steps taken to generate it.

Given that the company has weaknesses in processing financial information, it is necessary to publicize the procedures to be carried out to obtain real results and facilitate decision-making; the universe consisted of seven administrative workers, the sample being the owner manager, general manager, general accountant, bookkeeper, responsible for inventory control, responsible for portfolio and cash collection and responsible.

The information was collected through encuestas the administrative area, interview the general manager and the observation, which were validated by expert judgment. So the results show that the bank is at risk because they do not take proper procedures and the information obtained is not accurate or reliable, therefore, the decisions the company takes are not appropriate for the benefit Of the same.

Keywords: Procedures, information, analysis, decisions, Estelí.



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.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Tipo de registros de inventarios, costos, gastos y ventas.

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 exhaustivos 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.

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.

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.

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.

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.

El 75 % de los trabajadores menciona 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

De tal manera que 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.

Por lo tanto, 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.



La entidad 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.

Para poder obtener crédito de combustibles o lubricantes en la empresa, deben presentar cédula de identidad, dirección domiciliar o de la empresa que solicita el crédito y garantía cuando se trata de facturas grandes, 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.

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.

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.

La cobranza es mediante un gestor, a través del cual se envían los estados de cuentas y la notas de cobro 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.

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.

Uso de información contable para el análisis financiero y toma de decisiones.

En la entidad existen los libros contables y es razonable que solamente el contador conozca 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, sin embargo, al observar los libros pude constatar que dicha empresa tiene sus libros, pero éstos se encuentran desactualizados.

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).

La empresa cumplen con el proceso contable de catálogo, libro diario, libro mayor y balanza de comprobación 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.

Las deudas de la empresa representan el 30 % del valor de los activos de la empresa y con ese nivel de deuda han 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.

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.

Procedimientos contables que generan la información para el análisis financiero y toma de decisiones.

Los Estados Financieros son utilizados para conocer el estado contable de la empresa y poder decidir sobre cómo trabajar en el próximo período, sin embargo, al observar la información puede 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.



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.

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.

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.

En la empresa no hay claridad sobre lo que significa un análisis financieros 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.

El Gerente General 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, ya 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.

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.

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

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.

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.

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.

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.

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.



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.

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 respecto al período anterior, por lo tanto 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.

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.

Recomendaciones

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.

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.

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.

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

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.



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.

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.

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.

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.

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.



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.

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS.

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

Díaz, 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_

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>