



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA
MEJORAR LOS PROCESOS
DE CONCILIACIÓN BANCARIA
DE CLIENTES DE LA EMPRESA
GLOBAL BUSINESS C.A.**

Autora: Magly González

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA
MEJORAR LOS PROCESOS
DE CONCILIACIÓN BANCARIA
DE CLIENTES DE LA EMPRESA
GLOBAL BUSINESS C.A.**

Empresa: GLOBAL BUSINESS, C.A.

Autora: Magly Gonzalez
C.I: 15.443.321

San Diego, Febrero 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE CONCILIACIÓN BANCARIA DE CLIENTES
DE LA EMPRESA GLOBAL BUSINESS C.A.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Ldo. Efraín Peraza C.I. 15.978.937

**GLOBAL
BUSINESS, C.A**
RIF: B000935218

Tutor Empresarial: Lda. Hellen Castillo C.I 18.250.493

Autora: Magly González

C.I: 15.443.321

San Diego, Enero 2023

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACION BANCARIA DE CLIENTES DE LA EMPRESA GLOBAL BUSINESS C.A

Realizado por el (la) Br. Magly Gonzalez Briceño


C.I. N° 15.443.321 cursante de la carrera de Contaduría Pública hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación

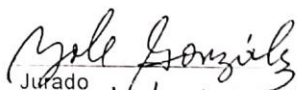
de: 20 pts

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Efraim Braya
C.I.: 15978937


Jurado
Nombre: Yole Gonzalez
C.I.: 4879579



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 28/02/2023

DEDICATORIA

Dedico este maravilloso logro a **Mi Dios Todopoderoso**, porque este episodio en mi vida, estaba previsto por Él desde siempre: "Me viste antes de que naciera. Cada día de mi vida estaba registrado en tu libro. Cada momento fue diseñado antes de que un solo día pasara" Salmo 139:16 NTV.

A mis hijos, pues sus ojos hoy me ven a mí, para que mis ojos los vean a ellos mañana como profesionales.

A mi amado esposo, porque somos una sola carne, y lo que alcance uno es siempre para ambos.

A mi mamá siempre incondicional con tu todo su amor.

A mis hermanas, porque las amo y Dios nos envió juntas a la vida.

A mi suegra, por ser parte importante de nuestra historia.

Alcanzar una victoria, siempre es un conjunto de victorias alcanzadas por un equipo dispuesto a apoyarse entre sí.

Magly Gonzalez

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi Señor Jesucristo, por amarme tanto, porque me dio la vida, la capacidad, la fortaleza, colocó dentro de mí el sueño y ahora lo veo cumplido, porque Su Espíritu Santo me ayudó y sé que con Dios todo es posible.

Agradezco a mi amada familia por su apoyo incondicional:

A mi compañero de vida, mi equipo, mi esposo Saúl Demetrio por su amor y por siempre estar a favor de nuestro crecimiento.

A mis hijos Samuel y Moisés Demetrio por ser mi motivación para ser cada día mejor persona, por compartir el tiempo de su mamá para estudiar.

A mi mamá Leyda Briceño por ser ese pilar fundamental en mi vida, por ser el canal por medio del cual Dios me introdujo en la vida y por siempre seguir impulsándome.

Agradezco a mis compañeras de trabajo, porque esta carrera no sería igual sin ellos, siempre ayudándome en cada reto.

Agradezco a los profesores, por ser fuente de aprendizaje, por permanecer dando de sí mismos, en medio del escenario que como país hemos vivido, siguen dispuestos para formar.

Agradezco a mi alma mater, por siempre proveer el alimento intelectual y ser ese epicentro donde convergemos, con el propósito de formar un país lleno de personas capacitadas, para honrarlo.

Magly Gonzalez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y TABLAS	1
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS	1
INTRODUCCIÓN	1
FASE	
I	
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	3
1.1. Descripción de la Empresa.....	3
1.1.1. Ubicación.....	3
1.1.2. Reseña Histórica	3
1.1.3. Estructura Organizativa	3
Figura 1. Estructura Organizativa de la empresa	3
1.2. Misión de la Empresas	4
1.2.1. Visión de la Empresa.....	4
1.2.2. Objetivos de la Empresa.....	4
1.3. Descripción del departamento.....	4
1.4. Objetivos del departamento	5
1.5. Organigrama del Departamento	5
Figura 2. Estructura Organizativa del Departamento.....	5
II	
DIAGNÓSTICO	6
2.1. Diagnóstico de necesidades	6
2.2. Plan de trabajo.....	8
2.3. Cronograma de Actividades.....	9
2.4. Descripción de Actividades	9
2.5. Recursos Técnicos y Humanos	10
III	
VINCULACION TEÓRICA	11
3.1. Principios Teóricos	11
IV	
RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO	17
4.1. Análisis de los Resultados del diagnóstico	17
Fase I. Diagnóstico	17
Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas	29
Fase III. Diseño de estrategias	30
V	
ACCIONES	31
5.1. Presentación de las Acciones Propuestas	31
5.2. Justificación de las Acciones Propuestas	32
5.3. Desarrollo de las Acciones Propuestas	33
5.4. Factibilidad de las Acciones Propuestas	35

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	pp. 37
REFERENCIAS	39
ANEXO	41

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

pp.

CUADROS

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades	8
Cuadro 2.- Análisis DOFA	29

TABLAS

1.- Errores u omisiones en conciliaciones de cierre de caja.....	18
2.- Diferencia recurrente en ter registros y reportes	19
3.-Asientos de ajuste y reclasificación recurrentes	20
4.- Planes de capacitación	21
5.- Capacitación al personal de caja	22
6.- Procedimientos, normativas y políticas establecidos.....	23
7.- Identificación de los bancos para el registro.....	24
8.- Operaciones con la adecuada documentación soporte.....	25
9.- Revisión de los reportes emitidos	26
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta	27

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

pp.

GRÁFICOS

1.- Errores u omisiones en conciliaciones de cierre de caja.....	18
2.- Diferencia recurrente en ter registros y reportes.....	19
3.-Asientos de ajuste y reclasificación recurrentes	20
4.- Planes de capacitación	21
5.- Capacitación al personal de caja	22
6.- Procedimientos, normativas y políticas establecidos.....	23
7.- Identificación de los bancos para el registro.....	24
8.- Operaciones con la adecuada documentación soporte.....	25
9.- Revisión de los reportes emitidos	26
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta	27

FIGURAS

1.- Organigrama Estructural de la Empresa	3
2.- Organigrama Estructural de Departamento donde se realizó la pasantía	5

INTRODUCCIÓN

Las empresas son entes en constante cambios interactuando con el entorno socio-económico, la globalización y los avances tecnológicos, en busca de herramientas que le permitan ser más efectivas en la administración de sus recursos para poder alcanzar sus objetivos organizacionales, a menores costos y con mayor rentabilidad, por lo tanto, requieren de estrategias que le brinden una ventaja competitiva, optimizando el desempeño de cada una de sus áreas productivas.

Bajo este contexto, el control es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa, cuya función posee una especial importancia en la vida de una organización ya que le permite determinar el desvío entre lo planeado y lo realizado y como consecuencia corregir las acciones para el logro de los objetivos fijados.

En este sentido, el presente estudio está dirigido a la empresa GLOBAL BUSINESS C.A., la cual presenta debilidades en los procesos de conciliación bancaria de sus clientes, específicamente de las tiendas de Mango Bajito, C.A., generando una carga de trabajo al departamento de administración, requiriendo ajuste y reclasificación de los asientos para mantener informes correctos, confiables y actualizados. Para minimizar estas falencias se propone diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de sus clientes.

En este sentido, el estudio se adecuará a la estructura de un informe de pasantía de investigación, de la manera siguiente:

Fase I: Generalidades de la Institución: aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, estructura organizacional misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

Fase II: Diagnóstico: de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación dentro de la institución.

Fase III: Vinculación Teórica: Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: Resultado del Diagnóstico: se presenta el diagnóstico de la situación actual en relación a la problemática planteada.

Fase V: Acciones: se presentan las acciones a desarrollar de la propuesta para darle solución al problema planteado, en donde se presenta la propuesta, los beneficios y su factibilidad.

Conclusiones y Recomendaciones: a las que llegó la autora de su investigación.

Finalmente, las **Referencias:** electrónicas y bibliográficas que lo sustentan.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la Empresa

1.1.1 Ubicación

Global Business, C.A. está ubicada en la Av. Bolívar Norte. Edif. Centro Tarbes 138, piso PB Local 1 y 2, Urb. San José de Tarbes, Municipio Valencia, Estado Carabobo.

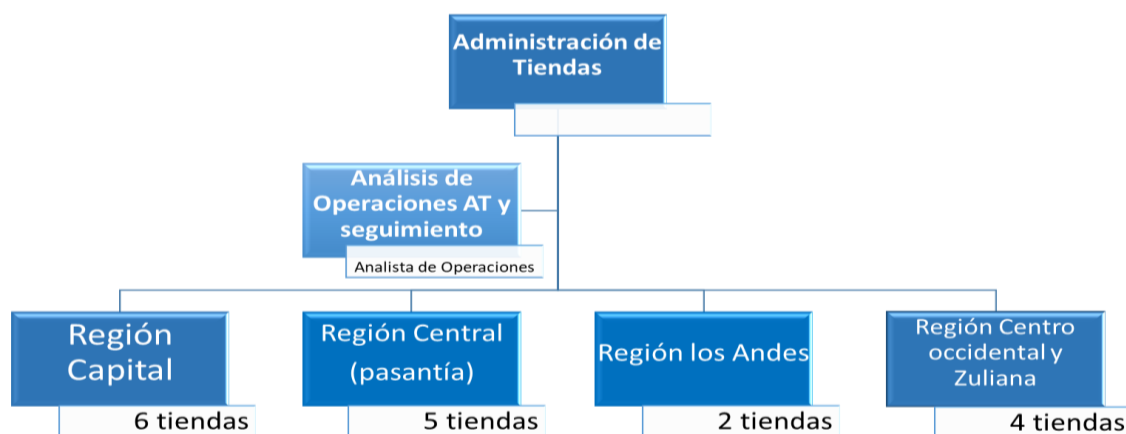
1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa

La empresa Business C.A., fue constituida en marzo del año 2021 está dedicada a la prestación de servicios en el área contable y tributaria, dirigida a personas jurídicas y naturales. Su principal cliente es Mango Bajito, C.A., la cual está constituida por diecisiete (17) tiendas, a nivel Nacional. La empresa, asigna a cada uno de sus analistas un número de tiendas para que sean revisados los procesos contables y tributarios de cada una de ellas, para finalmente, emitir los estados financieros de cada período, así como las obligaciones tributarias que tiene cada una de las tiendas con el estado.

1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa

La estructura organizativa presentada de la empresa Global Business C.A., lugar donde se realiza la pasantía, el cual se expone en la figura No. 1

Figura 1.- Organigrama Estructural de la Empresa Global Business C.A.



Fuente: Global Business C.A. (2022)

1.2. Misión

Brindar un servicio profesional integral con los más altos estándares de calidad, apoyando a sus clientes en el logro de sus objetivos.

1.2.1. Visión

Ser una empresa de servicios profesionales líder en Venezuela y una de las más importantes de Latinoamérica en asesoría profesional contable y tributaria.

1.2.2. Objetivos de la Empresa

Lograr a través del mejoramiento continuo, el desarrollo permanente del recurso humano que le permita el crecimiento en lo personal, profesional y técnico, para que plenamente satisfechos e identificado con la empresa, mediante el trabajo en equipo, realice sus labores con eficiencia y productividad.

- ✓ Conocer, motivar y hacer seguimiento a metas de ventas para reforzar el éxito en su región, según su presupuesto corporativo.
- ✓ Realizar reuniones gerenciales por zona para evaluación, seguimiento y mejoras. Debido a que esto permite: además de conocerse de manera personal y profesional, también permite intercambiar experiencias, cumplimiento de las estrategias y objetivos de ventas, entre otros.
- ✓ Fomentar los valores de equipo y la cultura organizacional.
- ✓ Conocer los requerimientos para generar en SAP las solicitudes de cada tienda para canalizar con la unidad de compras las ofertas. De esta manera se puede medir la ejecución presupuestaria corporativa (comparativa entre tiendas).

1.3. Descripción del Departamento donde se realizó la Pasantía.

La pasantía se realizó en el departamento de Administración de Tiendas, el cual tiene como función lograr las mejores condiciones laborales para obtener el mejor desempeño humano. Es decir, que define los procesos de reclutamiento, planificación, organización y realización de tareas y activos relacionados con las personas que conforman la empresa u organización.

1.4. Objetivos del Departamento

1.4.1 Objetivo General

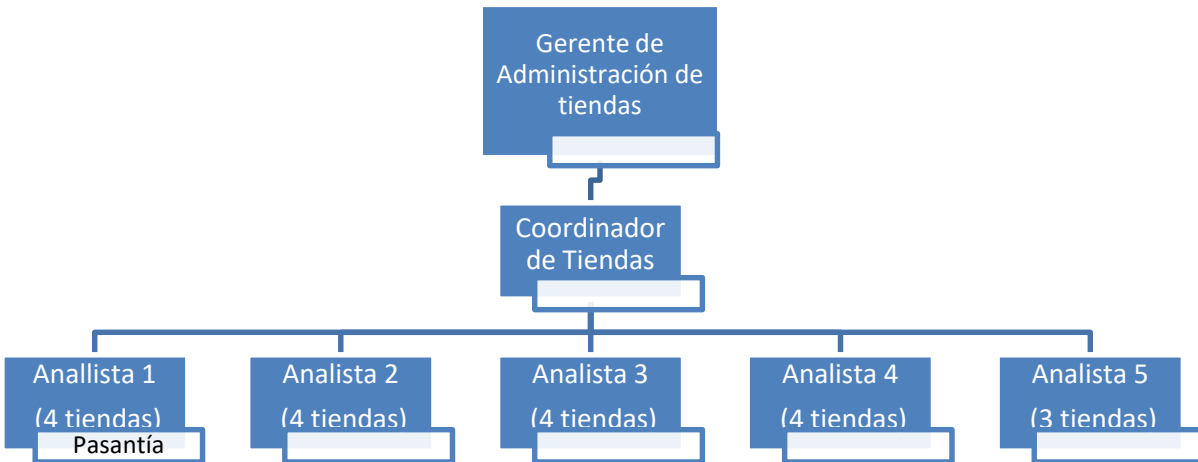
- ✓ Hacer seguimiento a metas de ventas para reforzar el éxito de la región según el presupuesto corporativo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Emisión de Reporte Gerencial diario (Control de Ingresos), velando por el registro oportuno.
- ✓ Seguimiento al funcionamiento de las cajas e incidencias.
- ✓ Conciliaciones bancarias.
- ✓ Verificación y/o registro de solicitudes en SAP para enviar a compras (Unidad requirente)
- ✓ Comunicación directa con cada tienda y zona para metas y seguimiento de metas.
- ✓ Reuniones gerenciales periódicas por región.
- ✓ Verificación de Pago Móvil de Vuelos a Clientes.

1.5. Organigrama del Departamento de Administración de tiendas

Figura 2.- Organigrama del Departamento de Administración de tiendas



Fuente: Global Business C.A. (2022)

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1. Diagnóstico de las Necesidades del Departamento en el que se Realiza la Pasantía

Las empresas se mantienen en constantes cambios para poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas, para poder adaptarse a la globalización, los avances tecnológicos y a los factores socio-económicos de su entorno, para ello, implementan estrategias que le permitan evaluar sus procesos en sus distintos niveles, y mejorarlos para alcanzar sus objetivos organizacionales de la forma más efectiva, ya que es ello lo que la hace competitiva para mantenerse operativamente en el tiempo.

El control es una de las funciones del proceso administrativo de la empresa, el cual según Robbins (2016), evalúa el rendimiento, y puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654), en este sentido, el control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir que ocurran nuevamente.

Bajo estas premisas, una de los procesos que requiere de controles efectivos es el de la cuenta bancaria, que según Villacorta (2002), expresa que “la cuenta bancaria representa para la empresa uno de los recursos principales, por lo cual es importante conocer cómo se lleva a cabo el registro y control de este rubro” (p.65), y el método que se usa para un mejor diagnóstico, revisión y control de los recursos financieros de la organización es la conciliación bancaria. Según Ruiz (2016), considera que:

La conciliación bancaria es una herramienta de gran importancia financiera para la organización que permite comparar información entre el registro contable y el estado de cuenta del banco, analiza las diferencias y determina si corresponden a errores de registro de la entidad o a información de la institución bancaria y, con ello, proceder a su corrección. (p.79)

Al respecto, es importante resaltar que realizar una conciliación bancaria, es una herramienta que usa la empresa para mantener un control más eficiente de sus recursos financieros. Sin embargo, cabe destacar que es recomendable para cualquier organización, sin importar su tamaño, ya que, desde el punto de vista financiero, es la única forma de conseguir llevar una contabilidad

fiable y transparente. En ese sentido, llevar este control interno permite tener una visión del estado financiero actual de la empresa, por lo tanto, la conciliación bancaria debe ser llevada a cabo con la mayor frecuencia posible dentro de la empresa.

Con el proceso de conciliación bancaria se identifican una serie de partidas llamadas “partidas pendientes de conciliar” que quedarán recogidas en un documento de conciliación bancaria. Estas partidas se componen de apuntes que han sido contabilizados por la empresa y de los cuales el banco no tiene conocimiento, y viceversa, partidas reflejadas en el extracto bancario y no contabilizadas.

Este proceso, podría ser muy complicado si se realiza de manera manual, se simplifica mucho gracias al software que para la gestión de la tesorería se utiliza en muchas empresas y que, de manera automática y bajo una serie de parámetros previamente especificados, cruza los datos que provienen de la contabilidad con aquellos que provienen de la tesorería anulando aquellos que coincidan con los parámetros definidos anteriormente y que suelen ser, entre otros, el importe y la fecha de operación.

En este orden de ideas, la empresa Global Business C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, está dedicada a prestar servicios administrativos, contables y tributarios, la cual presenta debilidades en el proceso de registro de los ingresos y egresos de uno de sus clientes, específicamente la empresa Mango Bajito C.A., que cuenta con tres (17) sucursales, enfocándose en el estudio en tres (3) de ellas, ubicadas en el Estado Carabobo.

La problemática radica, en que, al momento de efectuar el cierre de caja por parte de cada uno de los cajeros de la empresa y emitir los reportes correspondientes, se detectan al realizar las conciliaciones bancarias errores u omisiones al momento de los registros, los cuales conllevan a que el analista administrativo de la empresa en estudio tenga que realizar un conjunto de asientos de ajuste y reclasificación de la información, generando una recarga de trabajo al departamento de administración para poder mantener informes correctos, confiables y actualizados, ya que existen errores en los cargos a los bancos, debido a que la empresa Mango Bajito C.A., tiene cuanta en diferentes entidades bancarias y el personal de tiendas constantemente cofunden el banco al cual cargan el pago.

Todo ello, genera que la información no sea confiable para apoyar la toma de decisiones. Es por ello, que se proponen estrategias de control para el proceso de registro de las operaciones de ingresos y egresos de la empresa Global Business C.A., de manera que se logre evitar errores y

complicaciones, ya que a veces aparecen cargos en los estados de cuenta que se desconocen, pero la conciliación bancaria detecta estas transacciones a tiempo a fin de corregirlas. Comprueba transacciones desde el punto de vista del importe o ubicación. Es muy común observar en las empresas que, en administración, exista un recibo o factura que se ha extraviado y por lo cual no se ha contabilizado, y el estado de cuenta bancario manifiesta que tal transacción sí existió y que requiere su pronta contabilización.

Además, controla más eficientemente el rendimiento financiero de la organización. La conciliación bancaria permite una mejor visualización para comprender en mayor detalle el avance y estado de los ingresos y gastos. Esto orientará mejor en la acción empresarial y la toma de decisiones de forma oportuna, sí como para prevenir pérdidas, por lo tanto, consiste en detectar un posible mal rumbo de la empresa y actuar a tiempo.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Formulación del Problema

De acuerdo al planteamiento expuesto se tiene la siguiente interrogante: ¿Mediante qué estrategias de control se puede mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Proponer estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del proceso de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas del control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.
- ✓ Diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

2.3. Cronograma de Actividades

Seguidamente se presenta el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía. (ver cuadro 1).

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades

Fuente: Torres (2022)

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	May Jun 2022	Jul Ago. 2022	Sep. Oct 2022	Nov Dic 2022	Ene Feb 2023	TOTAL EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X					1
Plan de Trabajo	X					1
Cronograma de Actividades	X					2
Descripción de las Actividades		X				2
Recursos Técnicos y Humanos			X			2
Principios Teóricos				X	X	20
Redacción del Informe Final					X	26
Total						54

Fuente: González (2022)

2.4. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantía

- ✓ Recepción y revisión de IOD (Informe de operaciones Diarias).
- ✓ Descarga de ventas.
- ✓ Analizar las cajas de ventas con el IOD.
- ✓ Hacer registros diarios de reclasificación de ventas de acuerdo al análisis.
- ✓ Registros de egreso de IOD diariamente: Egresos por faltantes, adelantos, por pérdida de mercancía, fondo de trabajo, por algún otro pago que se haga por IOD.
- ✓ Registrar Cada uno de los empleados nuevos en SAP.
- ✓ Registros de egresos de 8080 diariamente (dólares y euros) [Informe Gerencial en Divisas]: entrega de efectivo, adelanto a empleados, anticipo de pago a proveedores, pago de comisiones.
- ✓ Registrar cada uno de los empleados nuevos en el sistema SAP.
- ✓ Cruzar notas de crédito previo análisis.

- ✓ Registrar y solicitar los reintegros a cliente por devoluciones.
- ✓ Cerrar cada una de las cajas de la tienda mensualmente.
- ✓ Conciliaciones bancarias-por tienda y por banco (Bs. Y \$ (puntos)): Ingresos por ventas (puntos, transferencia y pago móvil, ingresos por traspasos, egresos (todos), clasificar las comisiones bancarias a los 3 tipos de cuentas existentes.
- ✓ Verificar y registrar los pagos móviles que se dan por vuelto.
- ✓ Registrar los depósitos bancarios.
- ✓ Mantener la caja principal cuadrada (efectivo)
- ✓ Sacar reporte de las partidas en conciliación por falta de registro o por mal de registro.
- ✓ Verificar los anticipos por comisiones de ventas (semanal).

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

En relación a los recursos técnicos y humanos que posee la empresa para que el pasante pueda ejercer su pasantía, y elaboración de la presente investigación se encuentran los siguientes:

2.5.1 Recursos Técnicos

Técnicamente, la empresa cuenta con un sistema administrativo SAP, para el registro de las operaciones administrativas y contables de cada una de las tiendas, y capacidad para realizar las conciliaciones bancaria emisión de reportes con los descuadres de la misma, para poder detectar los errores, mobiliario, computadoras, teclados, mouse, reportes de la banca electrónica con movimientos bancarios, y demás equipos de oficina necesarios para realizar las actividades de conciliación bancaria.

2.5.2 Recursos Humanos

En relación al recurso humano, la presente investigación requiere de la participación de personal de administración de la empresa Global Business C.A. y del personal de ventas de las tiendas de Mango Bajito C.A. ubicadas en el Estado Carabobo, la tutora empresarial Lcda. Helen Castillo, el tutor académico Lcdo. Efraín Peraza y la autora Br. Magly González.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

En esta fase se presenta la vinculación teórica que sustenta el presente informe de pasantía relacionado a la temática planteada, ya que es un estudio direccionado a proponer estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., se hace necesario consultar los principios teóricos que tengan vinculación con el tema estudiado, para tal fin a continuación se presentan los aquellos que le brindarán un basamento para poder obtener la información necesaria para el desarrollo de las fases metodológicas.

3.1. Principios Teóricos

Los principios teóricos, de acuerdo a Ramírez (2007), señala que “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han establecido para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad” (p.65), por ende, a continuación, se muestra cuál es el soporte teórico de la presente investigación, relacionado al control interno para el proceso de conciliaciones bancarias, bajo este contexto, a continuación se presentan los principios teóricos que se abordaron de diferentes autores que guardan relación con la temática estudiada como planes a seguir para lograr brindar una solución viable al problema planteado en la empresa objeto de estudio, considerando los aportes relativos a los objetivos establecidos, dimensiones, indicadores, aspectos metodológicos, además de las conclusiones pertinentes y referencias bibliográficas utilizadas por la autora para llevar a cabo el informe.

3.1.1. Estrategias

De acuerdo a Kotler (2009), expresa que las estrategias son “esquemas que contienen la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la organización y los cursos de acción a seguir” (p.320), se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencia en una organización. Esto se conoce como el enfoque de recurso y capacidades, que se ocupa de explotar la capacidad estratégica de una organización en términos de recursos y competencias, para lograr una ventaja competitiva y/o nuevas oportunidades. Este principio teórico, sustenta el presente informe, debido a que se quiere diseñar control para mejorar

los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., por lo tanto, es necesario establecer los planes a seguir para alcanzar los objetivos propuestos.

3.1.2 Control

El control es definido por Stoner (2018), como “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (p.150). Por esto, el control, usualmente implica, una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo con los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente, el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Su aporte al presente informe, es que corresponde a la necesidad de implementar esta fase del proceso administrativo en las operaciones de conciliaciones bancarias en la empresa en estudio.

3.1.3. Control Interno

De acuerdo a Stoner (2018), expresa que el control interno “es el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (p.150). A tales efectos, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente, el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. En resumen, todos los sistemas de control interno están destinados a medir a todas las actividades y procedimientos que hacen posible que una organización opere de conformidad con los planes y políticas previamente establecidas por la gerencia. El control interno puede ser agrupado en dos categorías: controles administrativos y controles contables.

El control administrativo comprende el plan de organización, así como todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver directamente con los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento de personal y controles de calidad.

Por su parte, el control interno contable comprende el plan de organización, así como todos los métodos procedimientos que tiene que ver, principalmente, y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a operaciones o custodia de los activos y los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

La aplicación de los controles internos son necesarios para asegurar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidas para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, el presente estudio busca dar solución a la problemática que presenta en el área de ventas de las tres tiendas del Estado Carabobo, Mango Bajito C.A., que generan falencias a la hora de reportar los resultados de ingresos y egresos, a la consultora Global Business C.A., encargada de prestar servicios contables y tributarios, afectando la conciliación bancaria.

3.1.4. Conciliación Bancaria

Para Brito (2006), la conciliación bancaria es “un proceso administrativo, un factor importante para que se interrelaciona entre sí, y se maneja esta cuenta para registrar las transacciones que afectan el efectivo disponible, posesión de la empresa que se halla en poder de instituciones bancarias” (p.12), de ello, se deduce que, las técnicas y procedimientos contables permiten obtener los elementos necesarios para lograr clasificar y registrar operaciones que ayudan a la comprensión de operaciones contables según los principios de aceptación general razonable para una toma de decisión a tiempo.

De acuerdo a Catacora (2015), señala que el efectivo es visto como la parte más importante y delicada, definiendo la conciliación bancaria como “todos aquellos métodos, secuencias de pasos e instructivos que se manejan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza una organización en los libros de contabilidad” (p.71). En resumen, se puede describir a la conciliación bancaria como la herramienta o procedimiento de mucha importancia en el mundo empresarial, el cual puede ser aplicado tanto en entidades del sector privado como en las del sector público, sin importar el tamaño de las mismas, donde es indispensable para asegurar los saldos de efectivo que posee la misma en determinado momento. Su relación al presente estudio, es la necesidad de mejorar este proceso de conciliación bancaria en las operaciones de las tiendas de Mango Bajito del Estado Carabobo, para que la empresa consultora Global Business C.A.

3.1.5. Importancia de la Conciliación Bancaria

La Conciliación Bancaria, es un reporte que resulta de la realización de un proceso sistemático, donde se comparan y concilian los registros contables que la organización tiene registrados en una cuenta de ahorros o corriente de una entidad bancaria, con los valores registrados por el banco, reflejados en el estado de cuenta bancario, a efectos de determinar el origen de las diferencias. La conciliación bancaria es importante ya que es un registro contable, una herramienta de control, las diferencias que generalmente se generan al haber demoras en registrar algunas operaciones es por falta de información.

Uno de los casos más comunes es cuando la empresa entrega un cheque a un tercero e inmediatamente lo contabiliza en sus registros y en el libro banco, pero el banco recién lo hará cuando el beneficiario se presente a cobrarlo o lo deposite. Esta diferencia se conoce como cheque pendiente o cheque no debitado. En una comprobación, entre la cuenta de mayor movimiento, suele destacar la del banco, el rastreo y control de cada una de los procedimientos registrados en esa cuenta debe ser muy cuidadoso. El trabajo más significativo que se despliega en el proceso de hacer la conciliación bancaria, es aquel que está dirigido a establecer la razones por las cuales estos dos saldos no concuerdan. A esas razones se les conoce como partidas de conciliación. Para establecer las partidas de conciliación, se procede a cotejar, partida por partida, la información que arroja los libros con la que muestra el banco en el estado de cuenta.

De acuerdo a Catacora (2015) “el movimiento según libros, se fija si cada una de las partidas que allí están registradas, surgen también contabilizadas por el banco en el estado de cuenta” (p.13). Al hacerlo debe tenerse presente que las partidas aparezcan en el debe, si ya fueron registrada por el banco, tienen que aparecer en el haber en el estado de cuenta bancario, por el contrario, si en libros fueron registradas en el haber, en el estado de cuenta del banco tienen que aparecer en el debe.

3.1.6 Dimensiones de la conciliación Bancaria

Primera Dimensión: Actos Preparatorios

Brito (2006) refiriéndose a los actos preparatorios indicó:

Anotar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o pueda afectar, transformar o cambiar el patrimonio de la empresa, para establecer si las consignaciones que se ejecutó durante el mes se encuentran registradas, teniendo presente que los débitos del extracto bancario serán los créditos en el libro banco y viceversa. (p. 213)

Es decir, los actos preparatorios son la base para la elaboración de los estados financieros de toda empresa, la cual ayuda a tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa, así mismo permite realizar un seguimiento preciso a todas las operaciones o a alguna operación específica. Catacora (2015) definió a los actos preparatorios como “las operaciones por las que el banco capta, reciben o recolecta la documentación necesaria de las entidades bancarias u otros involucrados en la conciliación bancaria. Es decir, es la documentación indispensable se materializan a través de los depósitos bancarios” (p.158). Como lo explica el autor brevemente, son estos documentos los que permiten que se puedan tener comprobantes físicos de las operaciones comerciales de las empresas y como lo afirman los principios contables estos deben ser presentados en los estados financieros.

Brito (2006), se refirió a los actos preparatorios como “es reunir la información acumulada y procesada contablemente, la cual debe ser comunicada a los interesados de realizar las conciliaciones bancarias” (p.69). Es la verificación, registro, evaluación y actualización de las cuentas bancarias, realizar el registro de las operaciones bancarias es una técnica para lograr el control de las actividades financieras, lo que permitirá obtener elementos necesarios para la toma de decisiones a tiempo.

Segunda Dimensión: Registro de Información

Brito (2006) señaló al registro de información como:

El examen a las diferentes operaciones contables que van a permitir examinar las consecuencias financieras de las decisiones los negocios empresariales y así mismo la situación real en la que se encuentra dicha compañía. Por lo cual es necesario recopilar y registrar la información necesaria de mayor importancia a través del balance de situación, y la cuenta de pérdidas y ganancias. (p.17)

En cuanto a lo manifestado por el autor el cual conceptualiza al registro de información bancaria como la presentación en forma procesada de todo documento necesario para realizar las conciliaciones bancarias, las misma que sirven para tomar decisiones económicas, o realizar nuevas inversiones, por lo tanto la información debe ser oportuna, veraz y fiable. Catacora (2015) describió al registro de información como:

La comprobación del Balance General del Estado de Pérdidas y Ganancias y su correspondiente análisis a través de índices, da una visión panorámica del comportamiento de ciertas variables que la empresa necesita conocer. Es así que el registro de información para realizar las conciliaciones bancarias permite revelar aspectos sobre la estructura financiera. (p.27)

Ramírez (2010), estableció que “el registro de información es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia” (p.13). En efecto contrastar la información recibida de una entidad financiera con la información del libro bancos es asegurar que todos los apunten contables están correctamente reflejados en el saldo bancario, y detectar información no reflejada.

Tercera Dimensión: Control Previo

Brito (2006) conceptualizó al control previo como:

Las actividades de control en las operaciones bancarias es la comprobación posterior que ejecuta la empresa sujeta a control, con el único fin o propósito que la misión de sus recursos, bienes y operaciones se verifique considerada y eficiente. Su instrucción es previo, simultáneo y posterior. (p. 15)

Catacora (2015) precisa al control previo como “vinculado de prontitudes que hace la dirección para establecer la objetividad de riesgos distinguidos, que logren impresionar el desempeño de las metas” (p.20). Es el grupo de técnicas que nos da la administración para reconocer los riesgos principales dentro de la organización que dañan la ejecución de la meta. León (2015) comentó que la actividad de control previo es “la caracterización del riesgo, apreciación del riesgo, evaluación de la calma al riesgo en la institución, progreso de contestaciones, estimación y dirección de riesgos” (p. 21). Con referencia a lo anterior se indica que no solamente se debe definir el riesgo también tenemos que hacer una evaluación del mismo dentro de la organización en busca de soluciones.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1. Análisis de los Resultados del Diagnóstico

En esta fase se presenta los resultados del diagnóstico, mediante el desarrollo de las fases metodológicas que buscan alcanzar los objetivos planteados en el presente informe, en este sentido, se presentan los resultados siguientes:

Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

En esta primera fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., mediante el análisis de los resultados obtenidos de la técnica de recolección de datos utilizada, que fue la encuesta, al respecto, Según Arias (2016), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96), con apoyo del instrumento el cuestionario, el cual expresa Balestrini (2016), que es “uno de los instrumentos más utilizados y consiste en una serie de preguntas cuyas características permiten obtener información escrita de los encuestados” (p.138), el mismo estuvo contenido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con alternativas de respuestas si y no.

Para ello, se debió definir la población que fue objeto de estudio que suministró la información de tipo primario, y la muestra representativa, al respecto, Tamayo (2018), señala que la población se refiere a “la totalidad del fenómeno a estudiar” (p.180), por su parte, Sabino (2018), expresa que “una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte de todo que llamamos universo y que sirve para representar” (p.122), la población objeto de estudio estuvo comprendida por cuatro (4) analistas del de operaciones departamento de administración de tiendas, donde se realizó la pasantía, la muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, siendo de tipo censal. Los resultados fueron, analizados a través de la técnica la estadística descriptiva, Hernández, Fernández y Baptista (2017), es “una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en su respectiva categoría” (p.350), por lo tanto, los resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, sirviendo para desarrollar las demás fases.

a) Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario:

1.- ¿Tiene usted conocimiento si al momento de efectuar las conciliaciones del cierre de caja por parte de los cajeros de la empresa se detectan errores u omisiones en los registros?

Tabla 1.- Errores u omisiones en conciliaciones de cierre de caja.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: González (2023)

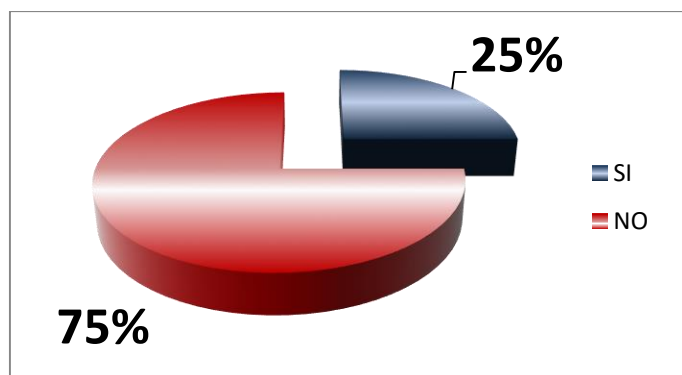


Gráfico 1.- Errores u omisiones en conciliaciones de cierre de caja.

Fuente: González (2023)

Análisis:

En el gráfico No. 1 se observa, que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el veinticinco por ciento (25%) restante expresa que, tiene usted conocimiento que al momento de efectuar las conciliaciones del cierre de caja por parte de los cajeros de la empresa se detectan errores u omisiones en los registros. Los errores en los registros contables generan que la empresa no pueda tener información confiable para poder hacer un proceso efectivo de conciliación bancaria, generando retrasos, y doble trabajo teniendo que verificar la información, solicitar la corrección, y luego volver a verificar el proceso, generando pérdida de tiempo, deficiencias en la productividad, cansancio en el personal.

2.- ¿Considera usted que es recurrente las diferencias entre los registros y el reporte de cierre de caja emitido por los cajeros?

Tabla 2.- Diferencia recurrente en ter registros y reportes.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

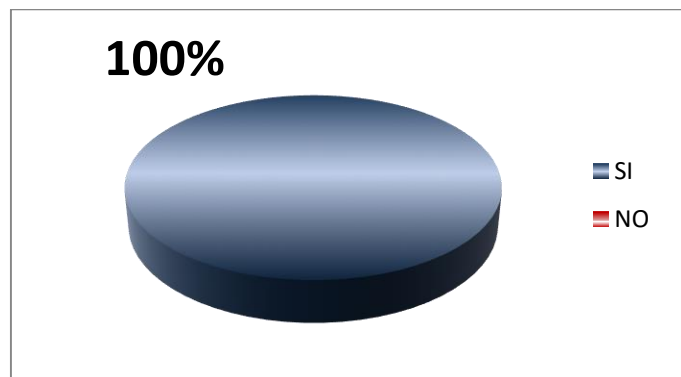


Gráfico 2.- Diferencia recurrente en ter registros y reportes.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico No. 2 que, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió que es recurrente las diferencias entre los registros y el reporte de cierre de caja emitido por los cajeros. Las diferencias recurrentes, reflejan que algo no se está realizando adecuadamente en el proceso, de cierre de caja, lo que requiere de seguimiento y atención para detectar que está fallando en el proceso que pueda estar generando tales fallas.

3.- ¿Se hace recurrente la necesidad de realizar asientos de ajuste y reclasificación por los resultados de las conciliaciones del cierre de caja?

Tabla 3.- Asientos de ajuste y reclasificación recurrentes.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

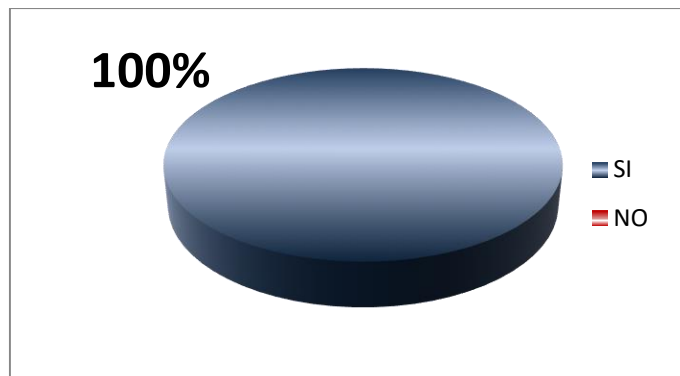


Gráfico 3.- Asientos de ajuste y reclasificación recurrentes.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados, de acuerdo al gráfico No. 3, respondió ante esta interrogante, qué se hace recurrente la necesidad de realizar asientos de ajuste y reclasificación por los resultados de las conciliaciones del cierre de caja. Los asientos de ajuste y reclasificación sirven para corregir aquellos registros que no han sido clasificados adecuadamente, lo que genera un trabajo adicional a la persona que realiza las conciliaciones, reflejando que existen falencias en el proceso de cierre de caja.

4.- ¿Sabe usted si en la empresa se cuenta con planes de capacitación del personal de caja al ingresar al cargo?

Tabla 4.- Planes de capacitación.

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

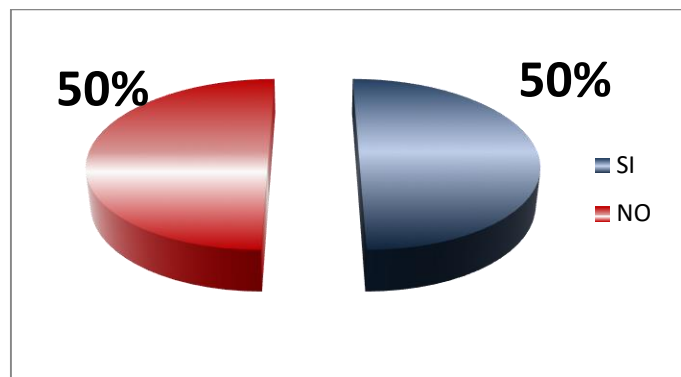


Gráfico 4.- Planes de capacitación.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico No. 4, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados expresa que, la empresa se cuenta con planes de capacitación del personal de caja al ingresar al cargo, por su parte, el cincuenta por ciento (50%) restante respondió negativamente. La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. Esto permite, además, poder adaptarse al cargo con mayor rapidez y realizar las tareas con mayor exactitud, minimizando que realice las actividades de acuerdo a su propio criterio, o cometa errores u omisiones por desconocimiento.

5.- ¿Sabe usted si el personal de caja recibe la capacitación necesaria para realizar los cierres de caja diarios?

Tabla 5.- Capacitación al personal de caja.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: González (2023)

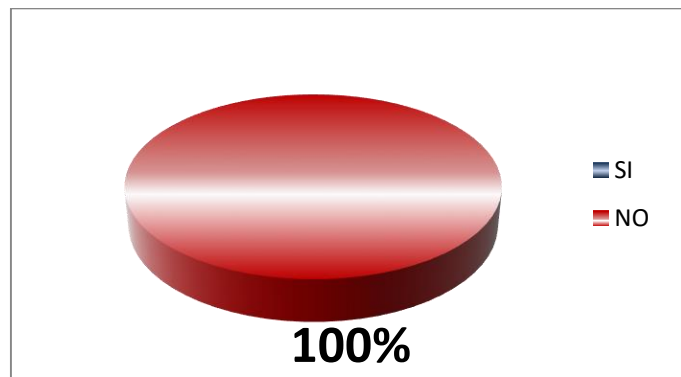


Gráfico 5.- Capacitación al personal de caja.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

En el gráfico No. 5, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, debido a que el personal de caja no recibe la capacitación necesaria para realizar los cierres de caja diarios. EL trabajador que no recibe una capacitación adecuada al momento de ocupar un cargo, para su desarrollo personal no obtendrá un desarrollo óptimo para la empresa, además, podrá subir de puesto, así como tampoco generar nuevas ideas para la organización, y se ira quedando obsoleto para dentro de entidad, asimismo el trabajador estará desmotivado, no realizará las actividades con rapidez, eficacia y exactitud, y su actitud podrá generar conflictos interno, debido a que la actitud negativa es algo que se transmite.

6.- ¿Sabe usted si se tiene establecido procedimientos, normativas y políticas para la realización de las actividades del cierre de caja?

Tabla 6.- Procedimientos, normativas y políticas establecidos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

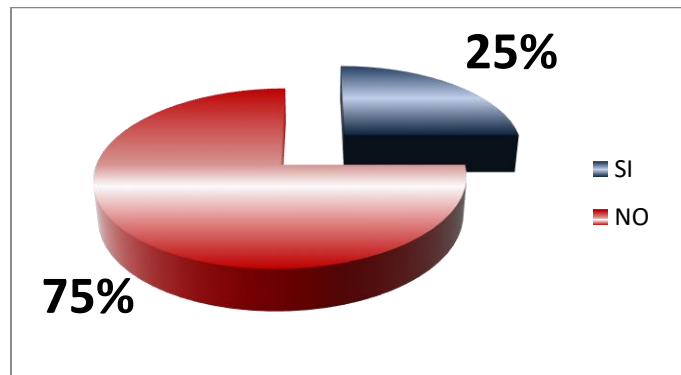


Gráfico 6.- Procedimientos, normativas y políticas establecidos.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

En el gráfico No. 6, se puede observar, que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el veinticinco por ciento (25%) restante expresa que, debido a que si se tiene establecido procedimientos, normativas y políticas para la realización de las actividades del cierre de caja. Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente, su efectividad depende que sea distribuido al personal y que se encuentren actualizados a los procesos reales que se llevan a cabo en cada departamento, el no difundirlos genera que cada trabajador labore a sus propios conocimientos y no se logre una unificación de criterios, pudiendo omitirse actividades por no estar bien definidas, por lo menos, no en la formalidad que compete.

7.- ¿Tiene usted conocimiento si se tienen bien identificados los bancos a los cuales se debe registrar los aportes de los ingresos al momento del cierre de caja?

Tabla 7.- Identificación de los bancos para el registro.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

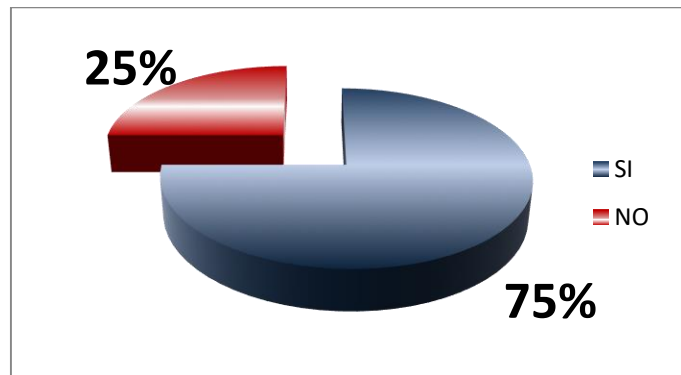


Gráfico 7.- Identificación de los bancos para el registro.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

En el gráfico No. 7, se puede observar que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que, si se tienen bien identificados los bancos a los cuales se debe registrar los aportes de los ingresos al momento del cierre de caja, por su parte, el veinticinco por ciento (25%) respondió negativamente. Cuando se efectúan registros contables se debe tener cuidado a las cuentas que se cargan, en especial cuando una empresa cuenta con varias cuentas bancarias, por lo tanto, el personal debe ser muy cuidadoso en poder cargar a la cuenta adecuada y después de registrar chequear o cotejar la información para corregir errores al momento.

8.- ¿Sabe usted si todas las operaciones bancarias están debidamente soportadas por la documentación que las origina?

Tabla 8.- Operaciones con la adecuada documentación soporte.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

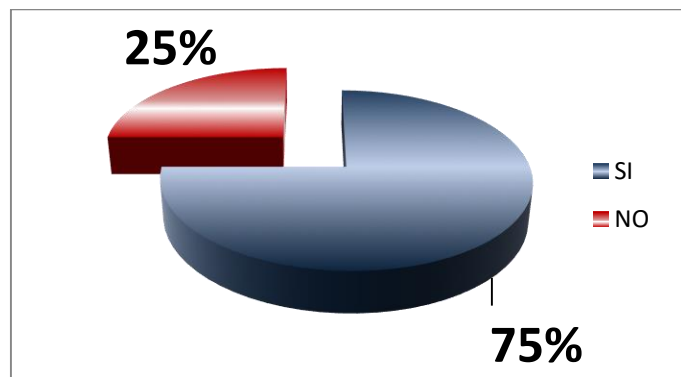


Gráfico 8.- Operaciones con la adecuada documentación soporte.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico No. 8, que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados indica que, todas las operaciones bancarias están debidamente soportadas por la documentación que las origina, por el contrario, el veinticinco por ciento (25%) restante respondió negativamente. Se evidencia la falta de unificación de criterios en cuanto a la verificación de los soportes que debe llevar cada registro. Toda operación debe estar debidamente soportada por la documentación que la origina, y que la misma cumpla con los deberes formales para que puedan ser contabilizados.

9.- ¿Tiene usted conocimiento, si los reportes emitidos por los cajeros de la tienda Mango Bajito son revisados por algún supervisor antes de ser enviados a la empresa administradora Global Business C.A.?

Tabla 9.- Revisión de los reportes emitidos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

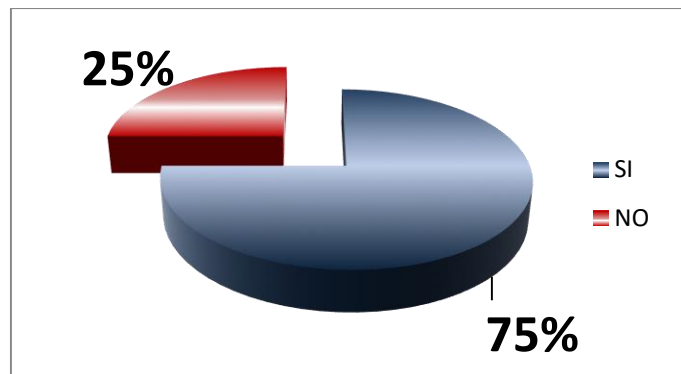


Gráfico 9.- Revisión de los reportes emitidos.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

En el gráfico No. 9, se puede observar que, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió ante esta interrogante afirmativamente, debido a que el personal expresa que, los reportes emitidos por los cajeros de la tienda Mango Bajito son revisados por algún supervisor antes de ser enviados a la empresa administradora Global Business C.A., por el contrario, el veinticinco por ciento (25%) restante, respondió que no lo están. La supervisión es necesaria en todo proceso, ya que permite evaluar si la información es correcta, y poder aplicar correctivos a tiempo si se generan desviaciones.

10.- ¿Considera usted necesaria la implementación de estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.?

Tabla 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Gonzalez (2023)

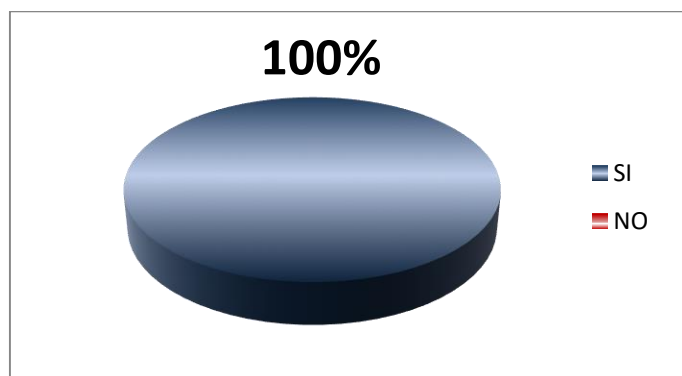


Gráfico 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.

Fuente: Gonzalez (2023)

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico No. 10, que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera necesaria la implementación de estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A, esto refleja que el personal es consciente de la necesidad de aplicar mejoras, y que está dispuesto a generar cambios lo que le brinda a la propuesta una factibilidad operativa para su desarrollo.

Análisis General del Diagnóstico

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo obtener que, al momento de realizar las conciliaciones de los cajeros de las tiendas Mango Bajito, el analista los analistas de la empresa Global Business C.A., manifiestan que detectan errores u omisiones en los registros, además, expresan que es recurrente que surjan diferencias entre los soportes físicos y los reportes teóricos, lo que hace recurrente la necesidad de tener que realizar asientos de ajustes y reclasificación de los registros, lo que genera un mayor trabajo al momento de la conciliación.

Asimismo, se pudo obtener que la empresa diferencias de criterios en cuanto a que existan planes de capacitación al personal al ingresar al cargo, por lo que el personal de caja no recibe capacitación al momento de ingresar al cargo, lo que genera que no obtenga una inducción adecuada. Por lo general, en estos casos el personal realiza sus actividades acorde a sus conocimientos adquiridos fuera de la empresa y lo que vaya aprendiendo en el transcurso del tiempo, o por lo que le pueda explicar otro compañero, siendo el origen de diferencias de criterios en cuanto a los registros. Aunado a ello, se pudo obtener que no todos coinciden que la empresa cuente con manuales de normas y procedimientos que pueda brindar una guía para que el personal pueda realizar las actividades adecuadamente.

Otro punto resaltante que se pudo obtener es que, desde el punto de vista contable, es que no tienen bien identificado el banco al cual cargar los registros, lo que afecta la conciliación de caja, y genera reclasificación de cuentas, además, no toda las operaciones registradas van acompañadas con los soportes correspondientes, lo no es un procedimiento no adecuado. No todos los reportes son revisados por los supervisores, lo que puede generar que no se detecten posibles errores a tiempo, y sean corregidos antes de enviar la documentación correspondiente, de los cajeros de la tienda, a cada analista de operaciones del departamento de administración de tiendas. Finalmente, se pudo obtener que el personal considera que se deben implementar mejoras mediante la propuesta, que consiste en diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., lo que le brinda una factibilidad operativa.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

En esta fase se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas del control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., para lo cual se procedió a exponer en una matriz DOFA las debilidades y fortalezas detectadas durante el diagnóstico, que afectan el control del proceso de conciliación, así como los factores externos que inciden en ello, cuyo cruce permitió obtener las estrategias que minimicen las debilidades encontradas y potencien las fortalezas existentes. (ver cuadro 2).

Cuadro 2.- Matriz DOFA

GLOBAL BUSINESS C.A.	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
		F1 Alto volumen de ventas. F2 Empresa con solidez en el mercado. F3 Gerencia flexible para implementar mejoras. F4 Personal con disposición de implementar cambios. F5 Disponibilidad de recursos económicos.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
O1 Teorías de control del efectivo. O2 Banca electrónica. O3 Correos electrónicos. O4 Centros de capacitación.	F3O1 Diseño de las estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.	D1D2D3D4O4 Establecer controles al proceso de cierre de caja. D5 Mejorar la supervisión de los reportes y documentación soporte del cierre de caja antes de enviar al departamento de administración de tiendas.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
A1 Control cambiario. A2 Inestabilidad económica. A3 Contracción de la demanda. A4 Diáspora venezolana A5 Alta rotación en puesto de los cajeros. A6 Uso de diferentes monedas.	F5A6 Elaborar un pre-cierre de caja para minimizar errores en el cierre de caja.	D6A4A5 Capacitar al personal de caja.

Fuente: Gonzalez (2023).

Fase III: Diseño de las estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

La presente fase consiste en el desarrollo propiamente de la propuesta que es diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., de forma tal que se pueda llevar a cabo un proceso efectivo, minimizando errores que genera el cierre de caja de las tiendas de Mango Bajito que ha incidido en el departamento de Administración de Tiendas de la empresa Global Business C.A., de manera que, se disminuya la recarga de trabajo al departamento de administración para poder mantener informes correctos, confiables y actualizados.

FASE V

ACCIONES

5.1. Presentación de las Acciones de la Propuesta

Las empresas comercializadoras, en especial aquellas que son tiendas o multi-tiendas por departamentos cuentan con varios cajeros para poder efectuar el proceso de cobro a un alto volumen de clientes y ejecutar este proceso lo más pronto posible, tratando de generar el menor tiempo en cola para efectuar el pago, esto conlleva, a tener que realizar un proceso de cierre de caja diario para rendir cuentas a un supervisor sobre los ingresos que se percibieron en cada una de sus tiendas. Por lo tanto, se requiere del proceso de conciliación de caja, la cual consiste en la comparación que se lleva a cabo entre los registros contables de la cuenta corriente de la empresa y los ajustes que el banco realiza en la misma cuenta, cuya finalidad es que los libros de contabilidad coincidan con los extractos enviados por el banco. Por lo tanto, para llevar un efectivo proceso de conciliación bancaria, es necesario que los registros contables estén debidamente efectuados y que se cuente con la documentación soporte que genera cada operación.

En este sentido, el presente informe de pasantía se centra en el departamento de Administración de Tiendas de la empresa Global Business C.A., el cual le presta servicios a las diferentes tiendas de la empresa Mango Bajito, y quien debe ejecutar la conciliación bancaria y verificación de los cierres de caja que reporta cada una de ellas, de manera que se pueda emitir un reporte general diario sobre los ingresos percibidos por cada tienda, y reflejar un ingreso definitivo de manera consolidada, proceso que se ha generado poco eficiente y eficaz, debido a la cantidad de errores u omisiones que se cometen por parte del cajero al ejecutar el proceso de cierre de caja, que genera inconvenientes en el departamento de administración de operaciones. Por lo tanto, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual mediante los instrumentos de recolección de datos seleccionados, detectándose un conjunto de debilidades que generan la problemática actual.

Entre las debilidades encontradas se encuentran que se generan muchos errores u omisiones por parte del personal de caja al momento del cierre, debido a que no se le brinda una capacitación adecuada al personal, ni se distribuye o no se difunde adecuadamente el manual de normas y procedimientos, lo que conlleva a que surjan errores u omisiones al momento de efectuar el cierre

de caja, además no se tiene cuidado al enviar toda la documentación soporte que pueda respaldar todos los registros contables efectuados, así como falta de revisión de los reportes, que garanticen que se haya clasificado y cargado los ingresos al banco correcto, por parte del supervisor de caja, antes de emitir los reportes al departamento de administración de tiendas generando retrasos al analista de operaciones, al momento de la conciliación. Bajo estas implicaciones se propone diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

5.2. Justificación de las Acciones de la Propuesta

La conciliación bancaria es un proceso que te permite comparar el valor de los apuntes contables que la empresa tiene registrados con el valor de los movimientos bancarios de las cuentas con las que opera tu negocio. Es decir, justificar cada uno de los movimientos bancarios con tus operaciones, por lo tanto, permite llevar un control de ingresos que percibe la empresa, pero para llevar un proceso efectivo es necesario que los registros contables sean confiables y la documentación soporte esté completa. Por su parte, el control del efectivo, es uno de los mecanismos de control más importantes de cualquier negocio, ya que tiene como propósito evitar el fraude y el mal uso del efectivo por parte del personal que labora en las diferentes organizaciones; además se puede tener exactitud de los informes financieros y contables,

Por lo tanto, las estrategias de control permitirán mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., de manera que se minimicen los errores u omisiones de registros que se originan en el proceso de cierre de caja, que afectan el proceso de conciliación, y que permitirán que se pueda ejecutar la conciliación sin retrasos y emitir reportes más confiables y en menor tiempo, evitando el retrabajo de tener que efectuar asientos de ajuste y reclasificación. Por lo tanto, los controles están dirigidos hacia donde se origina la información que es el área de caja de Mango Bajito.

La propuesta, servirá de aporte a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto a los procesos de conciliación bancaria, y el establecimiento de controles internos. Asimismo, tendrá un aporte académico para de otros investigadores que realicen el desarrollo de otros informes de pasantía universitario. Finalmente, sirvió académicamente a la investigadora para cumplir con uno de los requisitos para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, además de ampliar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral durante su periodo de pasantía.

5.3. Desarrollo de las Acciones de la Propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., de manera que se minimicen los errores u omisiones que se generan desde el proceso de cierre de caja en las tiendas de la empresa Mango Bajito, que afectan las actividades del departamento de administración de tiendas, en la ejecución del proceso de conciliación bancaria, de forma tal que se evite el retrabajo que genera el tener que validar la información, solicitar que envíen toda la documentación, efectuar asientos de ajustes y reclasificación para poder emitir un reporte final correcto. En este sentido, y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el proceso de diagnóstico, a continuación, se desarrollarán las estrategias que permitirán darle una solución a la problemática expuesta.

Estrategia 1.- Establecer controles al proceso de cierre de caja.

Esta estrategia consiste en establecer controles al proceso de cierre de caja para minimizar errores u omisiones que afecten los reportes diarios que deben ser enviados al departamento de administración de tiendas diariamente. En este sentido se proponen los controles siguientes:

- Controles de registro: el cajero al momento del registro de la operación de cobranza, deberá registrar correctamente el cargo a la cuenta de banco que corresponda, verificando la codificación correcta, cada vez que genere un nuevo ingreso a dicha cuenta. Y realizará de nuevo una verificación de que haya seleccionado correctamente el banco, y en el caso de errores solicitar al supervisor de caja la correspondiente corrección de la información de manera que sean detectados los errores y corregidos al momento de efectuarse, de esta manera se garantizará que los reportes contengan información correcta y sea confiable, disminuyendo la afectación del proceso de conciliación.
- El supervisor deberá presar apoyo al cajero de forma inmediata para que las correcciones se efectúen al momento de ocurrir y no cuando se termine el proceso al momento de cierre de caja.
- Mantener la documentación soporte adecuadamente resguardada para evitar que se generen extravíos al momento de enviar al departamento de administración de tiendas, ya que estos respaldan el proceso de conciliación.
- Colocar en lugar visible las codificaciones de los bancos, de manera que le sea fácil de revisar al cajero al momento de efectuar los registros y cargar a la codificación de cuenta

correctamente, lo cual minimizará tener que ejecutar asientos de reclasificación al momento de la conciliación.

- Todo registro después de haber sido realizado debe ser verificado para que se efectúen las correcciones a tiempo, en el caso de que se generen errores de transcripción.

Estrategia 2.- Mejora de la supervisión de los reportes y documentación soporte del cierre de caja antes de enviar al departamento de administración de tiendas.

Esta esta estrategia consiste en mejorar la supervisión de los reportes y documentación soporte del cierre de caja antes de enviar al departamento de administración de tiendas, con la finalidad de disminuir el proceso de revisión, reclasificación, solicitud de soportes y corrección de registros, que se generan por errores u omisiones de información en el proceso de cierre de caja, ya que es el responsable de emitir los reportes finales para que se realice la conciliación bancaria de cada tienda. Por lo tanto, el supervisor es una pieza importante para que los reportes sean confiables, veraces y oportunos, para apoyar el proceso de conciliación bancaria.

En este sentido, el supervisor del área caja, debe brindar soporte a los cajeros constantemente para que puedan efectuar las correcciones en los registros a tiempo y minimizar la afectación del proceso de conciliación de caja. Asimismo, al final del cierre de caja, deberá cotejar que la información registrada coincida con los reportes emitidos, ya que es el responsable de que los reportes contengan la información correcta, y no trasladar este trabajo al departamento de administración de tiendas. Por lo tanto, no se podrá enviar los reportes para la conciliación si no han sido revisados los registros y cotejados con la documentación soporte, por parte del supervisor de caja, de manera que se realicen los correctivos necesarios al momento del cierre, y se envíe toda la documentación que el proceso ha originado.

Estrategia 3. Elaboración de un pre-cierre para minimizar errores en el cierre de caja.

Esta estrategia consiste en la elaboración de un pre-cierre para minimizar errores en el cierre de caja, de esta manera el supervisor podrá adelantar el proceso de revisión de los registros y documentación de cada cajero para detectar posibles errores y corregirlos a tiempo, de tal forma, que al momento que el cajero detenga las operaciones para salir a su hora de almuerzo, realice previamente un arqueo previo de los registros, y el supervisor proceda a realizar la correspondiente auditoría, posteriormente, efectuar junto con el cajero antes de iniciar su segunda parte de la jornada

laboral las correcciones correspondientes, y minimizar el envío de reportes erróneos y documentación incompleta, permitiendo así que sea más efectivo el proceso de supervisar al revisar los reportes de los distintos cajeros, y detectar a tiempo quién es el que está cometiendo errores para evaluar las necesidades de adiestramiento y capacitación.

Además, el supervisor, podrá ir enviando parte de los reportes al departamento de administración de tiendas, para que vayan cotejando los registros presentados en los reportes con los movimientos bancarios, de manera que se detecte posibles errores en la clasificación de banco, y que el supervisor solicite la corrección al cajero la corrección de dicho error, y al enviar los reportes con los soportes sean menores los asientos de ajuste y reclasificación que se deban realizar al momento de la conciliación final.

Estrategia 4. Capacitación del personal de caja.

Esta estrategia consiste en brindar al personal de caja una capacitación adecuada al momento de su integración en el cargo a desempeñar, así como brindarle una actualización a aquellos que ya ocupan el cargo. Esto le permitirá al trabajador reforzar los conocimientos que ya han adquirido en el proceso de cierre de caja, y corregir aquellas actividades que está realizando inadecuadamente y que están generando la problemática actual.

Para ello, se procederá a brindar una capacitación en cuanto a el proceso que debe llevar a cabo el cajero, al momento de realizar los registros en la caja, actividades de verificación, y corrección de la información, clasificación del banco, comprobación del correcto registro, control del efectivo, y salvaguarda correcta de la documentación soporte. Dirigido a los cajeros y el personal de supervisión, con una duración de 4 horas, la capacitación.

Para evaluar que este proceso tenga un efecto positivo en el desempeño de los cajeros, el supervisor deberá llevar un registro, de cada uno de los cajeros y los resultados de las revisiones del pre-cierre y del cierre general de caja, para detectar el momento en que se generan los errores y la persona que tiene esas deficiencias y se tomen las medidas necesarias de reforzamiento de la información o se detecte el origen de la problemática persistente.

5.4. Factibilidad de las Acciones Propuestas

Las acciones a proponer tuvieron un estudio de factibilidad desde el punto de vista técnico, operativo y económico, que permitieron evaluar aquellas estrategias que brindan un aporte a la

solución de la problemática planteada para lograr diseñar las estrategias de control que permitirán mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., de manera que sea eficiente este proceso y se minimicen las debilidades encontradas en la investigación durante el proceso de pasantía.

5.4.1. Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la empresa cuenta con los recursos necesarios para aplicar las acciones propuestas, tales como computadora, impresoras, correo electrónico, banca electrónica, sistema administrativo, hojas de Excel, que permitan aplicar las estrategias de control, de manera que no requiere de la adquisición de nuevos equipos, mobiliarios o tecnologías, lo cual le permite una rápida aplicación de las mismas.

5.4.2. Factibilidad Operativa

Las presentes acciones propuestas son operativamente factibles debido a que cuenta con el personal necesario para su implementación, y no requiere de cambios en su estructura organizacional, ni de la contratación de personal nuevo, lo que se necesita es brindar capacitación al talento humano del área de caja para la efectividad del proceso e implementar los controles propuestos para que permitan optimizar el desempeño laboral del personal de caja, que es la fuente de origen de las debilidades encontradas.

5.4.3. Factibilidad Económica

Las acciones propuestas son económicamente factibles debido a que no requiere de erogaciones significativas para su implementación, además cualquier inversión se justifica, ya que los beneficios para la empresa se traducirán en mejor desempeño de su capital humano, menor pérdida de tiempo en el departamento de administración de tiendas, mejora de la comunicación con el cliente, optimizar la productividad y logro de tareas, así como la efectividad de la información para brindar resultados a través de reportes oportunos con cifras reales para apoyar el proceso de toma de decisiones. Las erogaciones serán justificadas por la capacitación para personal de caja, que se dará en las instalaciones de la empresa de cada tienda, cuyos gastos serían los de refrigerio y difusión de los procedimientos adecuados para un correcto arqueo de caja de acuerdo a la cantidad de participantes de cada tienda.

CONCLUSIONES

El presente informe se realizó durante el periodo de pasantías efectuado en la empresa Global Business C.A., efectuado en el departamento de administración de tiendas, donde se detectó la problemática relacionada al proceso de conciliación bancaria de las Tiendas de Mango Bajito, para lo cual se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de conciliación bancaria de clientes, a través de la técnica la encuesta, lográndose el primer objetivo de la presente investigación.

Los resultados fueron analizados e interpretados, permitiendo determinar que la problemática radica en la información suministrada relacionada al cierre de caja, ya que la información no es revisa por parte del supervisor, generando que al momento de realizar las conciliaciones bancarias, se detectan errores u omisiones ocasionados en el proceso de registro de los ingresos, tales como errores de selección del banco destino de los pagos, lo que ocasiona que la información sea errónea y requiera de asientos de reclasificación, asimismo, la documentación no es enviada completa lo que no permite una correcta comprobación de los ingresos, generando retrasos en la generación de los reportes. Todo ello genera estrés y retrabajo, así como retraso del departamento para emitir los reportes finales. También se pudo obtener, que no todo el personal recibe capacitación al momento de ingresar al cargo, ni se difunde el manual de normas y procedimientos, por lo que puede generar que el personal no posea los conocimientos adecuados para ejecutar sus actividades.

Seguidamente estos resultados fueron expuestos en una matriz DOFA, donde se pudo identificar las debilidades y fortalezas del control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes que, junto a los factores externos, se realizó un cruce entre ellas, y se pudo obtener las estrategias que dieron sustento las acciones propuestas, que permitieron minimizar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas existentes para lograr darle solución a la problemática expuesta.

Se concluye, que, en términos contables, la conciliación es la comparación de dos conjuntos de datos diferentes para detectar discrepancias. Una empresa debe conciliar sus cuentas para asegurarse de que los datos que figuran en el libro mayor sean precisos, estén completos y sean coherentes. Los beneficios de la conciliación bancaria son importantes para el negocio, ya que permiten controlar mejor los recursos económicos. La comprobación periódica de los extractos

bancarios y de la contabilidad nos ofrece un control de los recursos económicos de la empresa.

Por su parte, un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. El control interno del efectivo busca proteger los activos. para evitar perdidas por fraude, negligencia y el uso ineficiente, asegurar la exactitud y la confiabilidad de la información, asegurar el cumplimiento de las políticas, así como promover la eficiencia del personal. En este sentido, se pudo lograr el tercer objetivo de la investigación al diseñar estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.

RECOMENDACIONES

Para lograr implementar efectivamente las estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A., se brindan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer a la gerencia de Administración de Tiendas los resultados obtenidos en el desarrollo del presente informe desarrollado durante el período de pasantías.
- Implementar y difundir las estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa para lograr una efectiva emisión de reportes.
- Brindar capacitación al personal de caja de acuerdo a las necesidades personales.
- Realizar selección de talento humano nuevo que cumpla con los requerimientos de conocimientos en el manejo del sistema que usan cada tienda para su fácil adaptación al cargo.
- Mantener el proceso de supervisión en todo el proceso de cierre de caja.
- Implementar un programa de mejora continua para mantener la efectividad de sus procesos.
- Actualizar y difundir los manuales de procedimientos como apoyo a la mejora del proceso de caja para obtener mejores resultados al momento del cierre.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. 5ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2016). Como se elabora el proyecto de investigación. 6ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Brito, J. (2006). Principios de Contabilidad. 8ª ed. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, F. (2015). Sistemas y Procedimientos Contables. 10ª ed. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Kotler, P. (2019). Fundamentos de la Mercadotecnia. 4ª ed. México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamérica, S. A.
- León, M. (2015). Principios de Contabilidad Inicial. 8ª ed. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Sabino, C. (2018). El proceso de investigación. 6ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Ramírez, C. (2010). Fundamentos y técnicas de costos. 4ª ed. Colombia: Editorial Universidad Libre, Sede Cartagena.
- Ramírez, T. (2007). Como Hacer un Proyecto de Investigación. 6ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Robbins, S. (2016). Administración. 6ª ed. México: Editorial Pearson Educación.
- Ruiz, A. (2016). La importancia de las conciliaciones en contabilidad. [Documento en línea]. Disponible en: <https://hellodia.com/blog/la-importancia-de-las-conciliaciones-en-contabilidad/>. [Consultado: 2022, septiembre 5].
- Stoner, J. (2018). Administración. 4ª ed. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2018). El proceso de la investigación científica. 4ª ed. México: Ediciones LIMUSA.
- Villacorta, A. (2002). Productos y servicios financieros-operaciones bancarias. 6ª ed. Perú: Editorial el Pacífico.

ANEXO



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



San Diego, Carabobo, Diciembre 2022

INSTRUCTIVO

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información valiosa sobre el trabajo de investigación cuyo título es la **“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA DE CLIENTES DE LA EMPRESA GLOBAL BUSINESS C.A.”**, el cual se realiza como requisito parcial para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública.

Con tal propósito se le agradece la colaboración que pueda prestar al contestar con la mayor objetividad posible la información solicitada, la cual será tratada en forma confidencial y para uso exclusivo de la investigación que se está efectuando.

Se sabrá agradecer la veracidad de sus respuestas y su interés al hacerlo. A continuación, se le presenta una serie de instrucciones para el desarrollo del mismo.

- Lea detenidamente los planteamientos que se le presentan.
- Responda marcando una x en la opción que considere más apropiada a su criterio, según la siguiente escala:

Si	No
----	----

De antemano, gracias por su colaboración.

Atentamente
Magly Gonzalez

Anexo A
Cuestionario

ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA DE CLIENTES DE LA EMPRESA GLOBAL BUSINESS C.A.			
Ítem	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si al momento de efectuar las conciliaciones del cierre de caja por parte de los cajeros de la empresa se detectan errores u omisiones en los registros?		
2	¿Considera usted que es recurrente las diferencias entre los registros y el reporte de cierre de caja emitido por los cajeros?		
3	¿Se hace recurrente la necesidad de realizar asientos de ajuste y reclasificación por los resultados de las conciliaciones del cierre de caja?		
4	¿Sabe usted si en la empresa se cuenta con planes de capacitación del personal de caja al ingresar al cargo?		
5	¿Sabe usted si el personal de caja recibe la capacitación necesaria para realizar los cierres de caja diarios?		
6	¿Sabe usted si se tiene establecido procedimientos, normativas y políticas para la realización de las actividades del cierre de caja?		
7	¿Tiene usted conocimiento si se tienen bien identificados los bancos a los cuales se debe registrar los aportes de los ingresos al momento del cierre de caja?		
8	¿Sabe usted si todas las operaciones bancarias están debidamente soportadas por la documentación que las origina?		
9	¿Tiene usted conocimiento, si los reportes emitidos por los cajeros de la tienda Mango Bajito son revisados por algún supervisor antes de ser enviados a la empresa administradora Global Business C.A.?		
10	¿Considera usted necesaria la implementación de estrategias de control para mejorar los procesos de conciliación bancaria de clientes de la empresa Global Business C.A.?		

Fuente: Gonzalez (2022).