



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
CAJA Y BANCOS DE LA EMPRESA SERVICIOS CELLULAR CENTER,
C.A.

EMPRESA: Servicios Cellular Center, C.A

AUTOR: Farreras Robert
C.I. 26.195.112

San Diego, Abril del 2018

Urb. Yuma II, calle No 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
CAJA Y BANCOS DE LA EMPRESA SERVICIOS CELLULAR CENTER,
C.A.

INFORME DE PASANTIAS PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADA EN
CONTADURIA PÚBLICA

Autor: Robert J. Farreras. R
C.I. 26.195.112

Tutor: Lcdo. Anthony Torcartes

San Diego, Abril de 2018



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
CAJA Y BANCOS DE LA EMPRESA SERVICIOS CELLULAR CENTER,
C.A.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor académico: Licdo. Anthony Torcartes
C.I:

Tutor empresarial: Licda. Yomaira Leal
C.I: 10.231.718

AUTOR: Robert J. Farreras. R
C.I. 26.195.112

San Diego, Abril del 2018

INDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
RESUMEN INFORMATIVO		viii
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO		
I	LA EMPRESA	2
	1.1. Identificación de la empresa	2
	1.2. Reseña histórica	2
	1.3. Misión	3
	1.4. Visión	3
	1.5. Principios y Valores	3
	1.6. Estructura organizativa	4
	1.7. Descripción de actividades	6
II	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
	2.1. Planteamiento del problema	7
	2.2. Formulación del problema	10
	2.3. Objetivos de la investigación	10
	2.3.1. Objetivos generales	10
	2.3.2. Objetivos específicos	10
	2.4. Justificación de la investigación	11
	2.5. Alcance de la investigación	12
III	MARCO TEORICO.	13
	3.1. Antecedentes de la investigación	13
	3.2. Bases teóricas	14
IV	MARCO METODOLOGICO	20
	4.1. Fases de la investigación	20

V	RESULTADOS	24
	5.1. Análisis de resultados	24
VI	PROPUESTA	38
	6.1. Presentación De La Propuesta.	38
	6.2. Objetivos De La Propuesta.	39
	6.2.1. Objetivo General.	39
	6.3 Justificación De La Propuesta.	39
	6.4 Factibilidad De La Propuesta.	39
	6.4.1 Factibilidad Técnica.	40
	6.4.2 Factibilidad Operativa.	40
	6.4.3 Factibilidad Económica.	40
	6.5 Desarrollo de la Propuesta.	41
	CONCLUSIONES.	43
	RECOMENDACIONES.	44
	BIBLIOGRAFIA.	45
	ANEXOS.	46

ÍNDICE DE CUADROS

	CONTENIDO	pp.
Nº1	Organigrama de la empresa	4
Nº2	Organigrama del departamento de contabilidad	5
Nº3	Matriz FODA	36
Nº4	Procedimientos de procesos del departamento	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	pp.
Nº1	Evaluación de procesos de control interno.	25
Nº2	Verificación de instructivos en el departamento.	26
Nº3	Recepción de arqueos.	27
Nº4	Métodos de comunicación entre el departamento sucursales.	28
Nº5	Verificación de los registros.	29
Nº6	Depósitos de efectivo ingresado por ventas.	30
Nº7	Conciliaciones bancarias.	31
Nº8	Revisión periódica de la documentación.	32
Nº9	Consideración de mejoras para los procesos.	33
Nº10	Necesidad de instructivos para los distintos procesos realizados en el departamento de caja y banco.	34



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
CAJA Y BANCOS DE LA EMPRESA SERVICIOS CELLULAR CENTER,
C.A.

Autor(a): Robert J. Farreras R.
C.I.: V-26.195.112
Tutor(a): Anthony Torcartes
Fecha: Abril 2018

RESUMEN INFORMATIVO

En el siguiente trabajo de investigación tiene por objetivo crear estrategias de control interno para el departamento de caja y banco de la empresa Servicios Celular Center, C.A. Ubicada en el municipio de Valencia, Edo. Carabobo. El estudio es aplicado para la situación actual que presenta la empresa; debido a los problemas internos que se han observado en el departamento, como registros errados, falta de revisiones internas periódicas, verificación de ingresos los días generados y falta de conciliaciones bancarias en lapsos cortos. Los objetivos planteados se desarrollan mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de la encuesta, tomando como muestra el personal administrativo del departamento de contabilidad, a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicadas el instrumento se procedió a presentar el análisis de los resultados obtenidos, con el fin de establecer los parámetros para el desarrollo de las estrategias de control interno para el departamento de caja y banco de la empresa con la finalidad de mejorar la efectividad de los distintos procesos realizados.

Descriptores: control interno, ingresos, conciliaciones.

INTRODUCCION

En la actualidad las organizaciones deben estar en una continua adaptación y mejora de los distintos procesos que se realizan para lograr el cumplimiento de metas y objetivos, por lo que hace necesario el uso de estrategias que clarifiquen y brinden a los integrantes de la entidad la capacidad de desenvolverse de la manera adecuada y aprovechando los recursos.

Durante el periodo de realización de las pasantías en la empresa Servicios Cellular Center, C.A., se planteó el implemento de estrategias para el control interno del departamento de caja y bancos de la empresa, con el propósito de mejorar los procesos que se realizan en dicho departamento. En función a ello se desarrollan los siguientes capítulos;

Capítulo I, La Empresa; hace referencia a la reseña histórica, misión, visión, valores, estructura organizativa y estructura del departamento de caja y bancos, el cual es donde se desarrolló la pasantía, en la empresa Servicios Cellular Center, C.A.

Capítulo II, Planteamiento de problema, se describe detalladamente el planteamiento, formulación, objetivos generales, específicos y alcance.

Capítulo III, Marco referencial conceptual, se detallan los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos.

Capítulo IV, Fases metodológicas, fases metodológicas a realizar, para lograr el cumplimiento y desarrollo de los objetivos

Capítulo V, se dan a conocer los resultados a los cuales llego el pasante, luego de la aplicación de técnicas de recolección de datos y su respectivo análisis, se procede a diseñar las estrategias.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. Identificación de la empresa

Servicios Cellular Center C.A., es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de equipos y accesorios de telefonía celular Movistar. Además cuenta con un centro de servicios exclusivo a nivel regional, certificado en marcas importantes y reconocidas como Samsung, Hyundai, iPhone, AMGOO Y BLU.

1.2. Reseña histórica Cellular Center C.A

Cellular Center C.A., fue fundada en 1988 en la ciudad de Miami U.S.A obteniendo un gran éxito, convirtiéndose en uno de los primeros agentes autorizados para la marca Motorola.

En septiembre de 1991 se inauguró la primera agencia de Cellular Center, C.A. ubicada en el centro comercial Caribbean Plaza, Valencia estado Carabobo. Los precursores de dicha empresa son el Sr. Rafael Enrique Sosa, director de la empresa ubicada en Miami y el Sr. Rafael Antonio Sosa, quien en principio estuvo a cargo de la agencia Caribbean como vendedor, cajero y administrador. A partir del 1 de Agosto de 1998 Cellular Center, C.A. cambia la razón social denominándose Servicios Cellular Center C.A. La empresa realizaba operaciones solo ciudad de Valencia, hasta que las necesidades del cliente y número de ventas comenzaron a incrementarse la evolución de dicha empresa fue rápida, ya que el mercado contaba con pocas agencias y venta de servicios de telefonía celular. A partir de las aperturas de otras agencias se obtienen resultados positivos, logrando ser líderes en ventas a nivel nacional. Actualmente Servicios Cellular Center C.A., mantienen abiertas sus puertas en el C.C Caribbean Plaza con las oficinas principales, dos tiendas en el C.C

Sambil, tres tiendas en el C.C Paseo las industrias, una en Maracay (Servicios Cellular Center Maracay, C.A.) En el C.C Hiperjumboy una en Barinas (Servicios Cellular Center Barinas, C.A.) En el C.C El Dorado.

1.3. MISIÓN

Suministrar productos y servicios con tecnología de avanzada, de la más alta calidad, de manera oportuna y eficiente, en el contexto de un ambiente agradable, contando con el recurso humano como fuente generadora de valor.

1.4. VISIÓN

Liderizar a nivel nacional el mercado de ventas de equipos y accesorios de telefonía móvil, así como servicios técnico especializado para las principales marcas, dotando a sus Empleados de conocimiento y habilidades necesarias para lograrlo, de forma que nos permita maximizar el valor de la empresa.

1.5. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores de la empresa Servicios Cellular Center C.A., de acuerdo a lo establecido en su imagen corporativa son los siguientes:

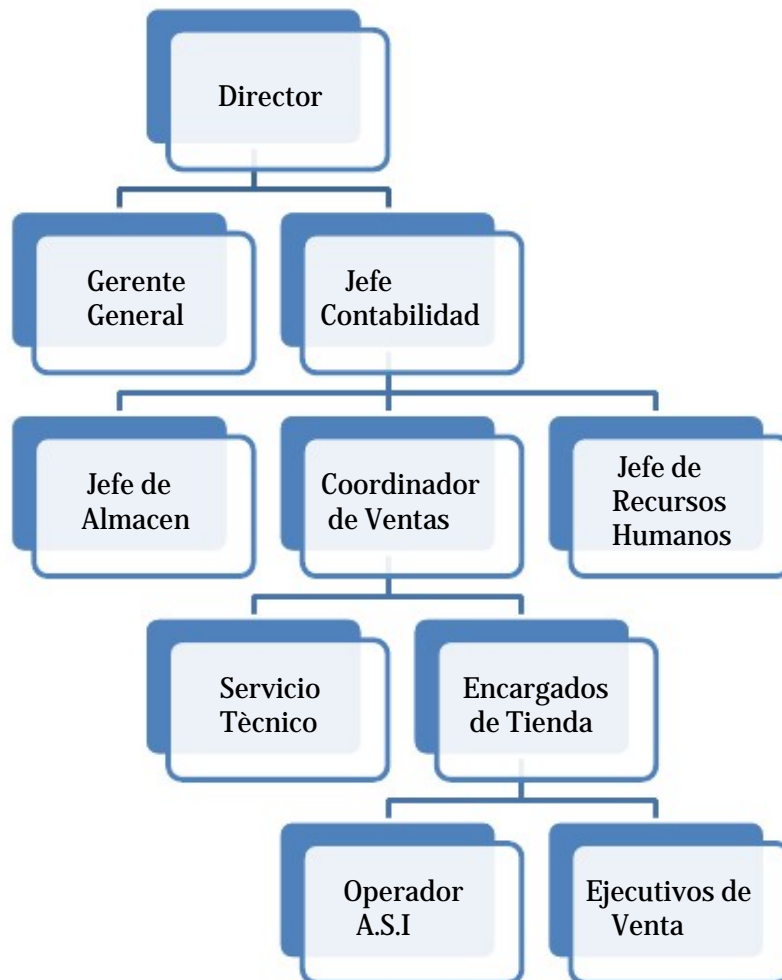
Integridad: los trabajadores de Servicios Cellular Center C.A., actuamos con los mejores propósitos destacando que las acciones que realizamos están enmarcadas dentro del más alto sentido ético y moral.

Respeto: los trabajadores de Servicios Cellular Center C.A., profesamos el respeto mutuo tanto con el personal que integra la empresa y nuestra clientela.

Satisfacción al cliente: la razón principal del éxito y la mejor manera de medir nuestro desempeño.

1.6.Estructura organizativa

La estructura organizativa a través de la cual se conducen todas las operaciones de la empresa Servicios Cellular center C.A., está conformada de manera horizontal, es decir, dichas operaciones se rigen bajo la supervisión de un solo ente, y los niveles de jerarquía se presenta de la siguiente forma vertical. Ver Cuadro N°1



Cuadro 1. Organigrama
Fuente: Gerencia de Servicios Cellular Center C.A. (2017)

Organigrama y descripción del Departamento de contabilidad



Cuadro 2. Organigrama del Departamento de Contabilidad.

Fuente: Gerencia de Servicios Celular Center C.A. (2017)

Dentro de la empresa, el Departamento de Contabilidad es uno de los más importantes, ya que se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que ayuden a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión y a la evaluación de las actividades, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales.

1.7.Descripción de las actividades diarias

Durante la jornada de pasantías en el movimiento de efectivo:

Las actividades se enfocaron en lo que es el movimiento de efectivo, aquí, se analiza cómo fueron las ventas por día de las Sucursales de Servicios Cellular Center, C.A.

Al llegarme la información de las ventas realizadas en el día, o lo que se conoce como cajas, archivaba las facturas junto a sus soportes por orden cronológico para luego verificar sus montos, números de correlativos, de controles, fechas, números de lotes y si hubo alguna novedad en la tienda que tuviera que ver con el efectivo que manejan.

Después de registrar las información se realizan las conciliaciones bancarias de los distintos estados de cuentas con los que trabaja la empresa, en este caso tenemos Bancaribe, Banesco, Mercantil y Provincial, donde se verifican si los montos, IVA y comisión están correctos.

Toda esa información que recibía, la comparaba con el libro de ventas que se descarga a través del Profit Plus Contable; esto se realiza para arreglar y corregir los defectos o errores que se han cometido en el libro.

Luego de esto, llevaba la información de las ventas del día al movimiento de efectivo, este es un procedimiento administrativo en el cual se utiliza el programa Microsoft Excel, donde contamos con un formato y se arma el detallado de las ventas.

Para dar paso al registro en el Profit Plus Contable, y realizar el comprobante de diario de cada una de las Sucursales de forma mensual.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas en los últimos años se han enfocado en aplicar un efectivo sistema de control interno para los distintos departamentos, esto, debido a lo práctico que resulta la verificación de resultados, ya sean positivos o negativos para la entidad. Los controles internos son aplicados a cualquier departamento con la misma finalidad, el máximo aprovechamiento de los recursos que están a disposición para mantener la competitividad en el contexto mundial. Los registros del Departamento de Caja y Banco son fundamentales para el desarrollo competitivo de cualquier entidad en el mercado ya sea internacional o nacional, ya que nos presenta de manera puntual la situación económica de la empresa, entidad u organización, las cuales son la referencia principal para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo. Un sistema de control interno en el Departamento de caja y banco nos brinda información exacta, oportuna, objetiva y útil, dará como resultado un impacto favorable en los procesos internos y externos de la entidad, mediante la ejecución y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Según COSO “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” en 2013, define el control interno como:

Un sistema de control interno permite la gestión, para mantenerse enfocado en la búsqueda por la organización de sus operaciones y objetivos de desempeño, mientras operan dentro de los límites de las leyes pertinentes y sorpresas en el camino. El control interno permite que una organización, se ocupe más eficazmente de cambios en los entornos económicos y competitivos, el liderazgo, las prioridades y evolución de los modelos de negocio. (p.15)

El programa de preparación económica para cuadros publicado en 2.005 define el control interno como:

“Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos. (p.3)”

Los planteamientos del informe COSO se basa en cinco variables interrelacionadas integrado al proceso de gestión que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Este es un proceso dinámico que necesita la interacción de cada departamento con la finalidad de integrar las distintas actividades a través del mejoramiento constante. Sin embargo en los distintos procesos hay un margen de error conocido como porcentaje de incertidumbre. Esta incertidumbre o riesgo, puede ser atribuida al error humano en la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones, entre otras, por ello es indispensable la contratación de personal capacitado, íntegro y que posea valores éticos, además de la asignación de responsabilidades y segregación de funciones específicas con la finalidad de mantener el control interno que se requiere para tener la efectividad, eficacia y economía, que busca la entidad, empresa u organización, destacando el compromiso desde los pilares fundamentales de la entidad como lo es la alta gerencia y cada departamento de dicha entidad.

La problemática planteada en el mercado nacional tiene como principal enemigo la falta de mecanismos y aplicación de los distintos procesos de control interno pero principalmente el del monitoreo, tal es el caso de la empresa Servicios Cellular Center, C.A, con sede en la República Bolivariana de Venezuela, Edo. Carabobo. La cual presta servicios de telefonía y venta de equipos y accesorios telefónicos en el territorio nacional, debido a la adaptación que deben tener las

empresas en el mercado actual debido, a los cambios continuos o inconvenientes que se puedan presentar.

Servicios Cellular Center, C.A, presenta deficiencia en los controles internos en el Departamento de Caja y Banco, lo que da como resultado la fallas en la toma de decisiones, ausencia de registro oportuno, retraso del cálculo de proyección de ganancias o pérdidas, retraso para el pago a proveedores, por falta al acceso de disponibilidad, arqueos erróneos de las distintas tiendas que pertenecen a la empresa y retraso en las conciliaciones bancarias. Por ello se necesita implementar mejoras en el control interno, efectividad de los procesos contables, obtener información financiera confiable y cumplimiento de responsabilidades y políticas de la entidad.

Cabe destacar que el departamento de caja banco tiene como funciones el registro del movimiento de efectivo de Ocho (8) Sucursales, Seis (6) ubicadas en el Edo. Carabobo, Una (1) en el Edo Aragua y Una (1) en el Edo. Barinas. Estos registros se realizan de forma diaria, la descripción del proceso se basa en que el cliente realiza la compra del servicio de recarga de saldo, adquisición de equipos telefónicos o accesorios, el vendedor realiza la facturación ya sea por sistema o con factura manual, luego la encargada realiza el arqueo diario de caja; que es donde suministra toda la información de ventas, depósito de efectivo entrante del día, cambios o devoluciones si es el caso. Luego esta información debe ser entregada al departamento de contabilidad, para que sea registrada y comparada con el sistema contable que se utiliza que es PROFIT.

Se incorpora la data, en un formato en Excel, implementado por la empresa, donde se adiciona el monto de las ventas de equipos o accesorios y el de recarga de saldo por separado, se pasa a registrar los diferentes puntos de venta, separados por bancos y a su vez por lotes y afiliados; en el caso del efectivo de ventas, la caja contiene el depósito original, de este se coloca la fecha, referencia, código de cuenta asignada y monto en la columna para tal fin, si es de recarga se recibe copia de

depósito, se incluye la fecha, referencia, código de cuenta y monto en la columna asignada para recarga de saldo, se revisan los montos con el sistema para verificar que no existan discrepancias entre el arqueo y lo que tengo registrado en sistema. Esto se debe realizar por día.

Luego de concluir es mes, se realizan las conciliaciones bancarias de los distintos bancos que operan en las tiendas, se cargan los egresos si es el caso con sus respectivos comprobantes, los más comunes son la compra de agua y adquisición de papelería, se realiza un cuadro donde están los egresos, ventas separadas por bancos y afiliados, efectivo depositado tanto para ventas y para recarga de saldo, movimiento de cobranza, y efectivo por depositar para el mes siguiente, posterior a esto se traslada al PROFIT Contable y se carga el movimiento de efectivo por sucursal.

2.2. Formulación del problema:

¿Qué estrategias de control interno son utilizadas en el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center, C.A.?

2.3. Objetivos de la investigación:

2.3.1. Objetivo general:

Proponer estrategias del control interno para el Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center, C.A

2.3.2. Objetivos específicos:

Diagnosticar la situación actual del control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center, C.A.

Identificar las debilidades del proceso de control interno para el Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center, C.A.

Diseñar estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center, C.A.

2.4. Justificación de la investigación:

El sistema de control interno es una herramienta que puede ser utilizada para el mejoramiento continuo, con la finalidad de producir resultados positivos enfocados en la calidad, eficiencia y eficacia, por tal razón es necesario el mejoramiento del proceso actual; el cual es el punto de partida para corregir debilidades y afianzar fortalezas en la empresa Servicios Cellular Center, C.A, la cual busca mantener el contexto competitivo que se presenta en el mercado nacional.

La investigación pretende diseñar estrategias que le proporcionen valor agregado a la empresa, ya que el Departamento de Caja y Banco representa un material informativo fundamental para la toma de decisiones, garantizando que los distintos procesos realizados en el área, sean los correctos y en el tiempo adecuado; aportando en el cumplimiento de metas de la empresa Servicios Cellular Center, C.A, además del registro de operaciones en forma confiable, transparente y exacta. Así mismo esta investigación tiene como objetivo, brindarle a la empresa sugerencias, propuestas y estrategias que le sean útiles, para el correcto funcionamiento de dicho ciclo operativo del Departamento de Caja y Banco, presentando como meta principal el correcto registro de las operaciones, eliminando las discrepancias en los arqueos y conciliaciones bancarias, en tiempos que sean efectivos, y que den ventaja a la gerencia a la hora de tomar decisiones, para establecer cualquier correctivo o responsabilidad, de darse el caso. Los resultados que deriven de esta investigación, servirán como fuente para otras investigaciones, así como procesos de consulta para todo los niveles investigativos.

2.5. Alcance de la investigación

El presente informe de pasantías tiene como finalidad, aportar valor agregado, a la empresa Servicios Cellular Center C.A, mediante estrategias para el control interno del Departamento de Caja y Banco. Dicho material se deja en la entidad de modo que sea útil para futuras investigaciones del departamento.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes de la investigación

El proyecto tiene como antecedentes otras investigaciones realizadas en el área de contabilidad, el cual lleva a una exploración documental de estudios realizados, que en cierto modo guardan relación con el problema en estudio, específicamente en el Departamento de Caja y Banco. Las investigaciones realizadas son una fuente de comparación del tema en estudio, que brinda sustento bibliográfico y referencial a la investigación, que se enfoca en la busca de soluciones a dicho problema y experiencias de utilidad para el caso en desarrollo.

Sánchez J. (2015) En su informe de pasantías para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, el cual tiene como título “Procedimientos de control interno de caja y banco en la empresa representaciones artísticas José Gregorio C.A”, se utiliza una investigación de campo, la cual tiene como finalidad, diseñar procedimientos de control interno en el Departamento de Caja y Banco. Aplicando una lista de cotejo como herramienta de recolección de información, aplicada a Cinco (5) personas del departamento. La investigación obtuvo como resultado, que los procedimientos carecían de instructivos y políticas que les permitiera realizar un correcto y eficiente desarrollo de actividades en el Departamento de Caja y Banco. Se desarrolló una guía de procedimientos la cual puede ser comprendida y aplicada por cualquier persona que labore en el área administrativa, con el fin de optimizar el desempeño.

En su informe de pasantías para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez Marciano C. (2013), presenta la propuesta de un “Manual de normas y procedimientos para el manejo y procesamiento Básico de la Contabilidad en la empresa GesprodatCoinser, C.A.”, esta investigación presento una reestructuración en los procesos contables registrados en la empresa, mediante la estandarización de la metodología, con el fin de proyectar resultados de forma eficiente, puntual y fiable.

La investigación, se enfocó en el análisis del departamento de contabilidad de la empresa GesprodatCoinser, C.A.”, el cual estaba conformado por tres (3) miembros, a los cuales se les aplico una entrevista, para así tener referencia de los procesos contables aplicados en el departamento. De las herramientas aplicadas, se obtuvieron resultados, los cuales concluyeron que debido a la falta de aplicación de políticas y procesos estandarizados se generó retrasos y errores contables, se plantea la aplicación de un manual de normas y procedimientos que garanticen la efectividad de la información suministrada, por parte de departamento de contabilidad a la gerencia, asimismo busca facilitar la toma de decisiones, medios de control y verificación de logros planteados por la entidad.

En su informe de pasantías para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, Ramos E. (2013), presenta “Propuesta de un control interno para optimizar el proceso de la conciliación bancaria en la sección de análisis de departamento de contabilidad en la Alcaldía Bolivariana de Valencia Edo. Carabobo”, la investigación se basa en una serie de lineamientos para introducir un proceso de gestión formal para planificar la aplicación de la disponibilidad bancaria, donde se utilizó el instrumento de la recolección de datos la lista de cotejo, la cual permitió diagnosticar la situación actual de riesgos contables en la sección de análisis en las cuentas bancarias del fisco municipal de la Alcaldía de Valencia Edo. Carabobo.(p.51)

En líneas generales, el presente proyecto de propuesta, guarda relación directa con la presente investigación, ya que se enfocan en el control interno de las conciliaciones bancarias, actividad que es fundamental para el Departamento de Caja y Bancos, el cual tiene como finalidad presentar la disponibilidad y congruencia de las actividades que generen ingresos o egresos en la entidad. Presentado informes que sean fiables para la gerencia, y permita realizar proyecciones económicas, compras, pagos entre otras actividades.

3.2. Bases teóricas

Las bases teorías están conformadas por teoría que sustenten y den solidez al desarrollo de la investigación y brinden al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio. Para ello se comienza con todo lo concerniente a control interno (definición, procesos contables, objetivos, importancia, características), además, se definen conceptos necesarios para el desarrollo de la investigación como las conciliaciones bancarias, disponibilidad, efectivo e importancia.

3.2.1. CONTROL INTERNO

De acuerdo a Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

3.2.2. REGISTROS CONTABLES

Según Patricia Orellana(2012), son herramientas materiales que utiliza el proceso contable y que sirven para la acumulación Permanente Ordenada y Sistemática de la información contable Los registros cumplen con una función

administrativa ya que almacenan los datos captados por el proceso contable y proveen información clasificada para el control y proceso decisorio.

El término registro o asiento contable hace referencia al ingreso de información que se realiza en los libros de contabilidad a fin de construir una bitácora de todos los movimientos económicos realizados por un ente, bien sea persona natural o jurídica. En términos generales un registro contable es la representación de las transacciones que involucran el movimiento de los recursos del ente.

3.2.3 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según el autor Cooper & Lybran, 1997 define los componentes de control interno como:

Entorno de control: es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, valores éticos, y la capacidad de los Empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente sus Empleados la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Evaluación de riesgos: consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación: el mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades del control han de tomarse en serio.

3.2.4. CONCILIACION BANCARIA

José A. Brito (2006), define que es una de las actividades que mas fortalece el control interno de la empresa. De acuerdo con la ley de bancos, estos, están obligados a enviar a sus clientes cada fin de mes, un estado en el que se detalle el movimiento que ha tenido cada cuenta en el transcurso de dicho mes, indicando, por supuesto, el saldo de efectivo disponible para la fecha en que tal estado de cuenta ha sido cortado.

3.2.5. IMPORTANCIA DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

Sea o no automática, la conciliación bancaria es inevitable. Pero no por capricho contable que sólo los expertos pueden entrever, sino por varios motivos que te exponemos a continuación:

“Para evitar errores y sorpresas poco gratas: imagina que en tu cuenta bancaria aparece un gasto que te han cargado por error.”

Para comprobar transacciones. Es un clásico la del recibo o factura que se ha perdido y que no hemos contabilizado y, voila, el extracto bancario nos recuerda que tal transacción sí existió y que más te vale contabilizarla.

Para controlar mejor el rendimiento de tu empresa. La conciliación bancaria te permite una panorámica perfecta para entender la evolución y estado de tus ingresos y gastos.

Para prevenir pérdidas. Es un corolario del punto anterior. Consiste en detectar un posible mal rumbo de tu empresa y actuar a tiempo.

3.2.6. POLITICAS

Según Fierro (2007), las políticas son las normas de actuación para los directivos y Empleados al momento de tomar una decisión, ellas clarifican lo que se puede o no hacer para lograr las metas de una organización. Permiten saber tanto a

Empleados como a gerentes lo que se espera de ellos, aumentando la posibilidad de que las estrategias se ejecuten de manera exitosa.

3.2.7. EFECTIVO

El efectivo es definido por Kholer (2000), como todo medio de intercambio común y generalmente aceptado por una sociedad, por tanto, para ser clasificado como dinero, un bien de satisfacer tres criterios:

(i) Debe ser intercambiable: cuando un bien es requerido con el solo propósito de usarlo para ser intercambiado por otras cosas, posee esta propiedad. (ii) Debe ser una unidad contable: cuando el valor de un bien es utilizado con frecuencia para medir y comparar el valor de otros bienes o cuando su valor es utilizado para denominar deudas, se dice que el bien posee propiedad. (iii) Debe ser un conservador de valor: cuando un bien con el objeto de conservar su valor comercial para futuro intercambio entonces se dice que es utilizado como un conservador de valor.

En conclusión, el efectivo es el dinero circulante, con lo cuales se adquieren bienes o servicios, siendo usados como medio de pago para solventar deudas con terceros.

Definición de términos básicos:

Depósito: Es una suma de dinero entregada a una institución financiera, con el propósito de generar intereses en un período de tiempo determinado.

Transacción: Es una operación comercial que consiste, fundamentalmente, en aceptar cheques y órdenes de transferencia de dinero de una cuenta a otra.

El Arqueo de Caja: Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también

para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. Esta operación es realizada diariamente por el Cajero.

Nota de crédito: Una nota de crédito es un documento legal que se utiliza en transacciones de compra y venta, donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más, devolución de bienes.

Nota de débito: es un documento que se le envía al comprador o cliente para avisarle de que ha aumentado la cantidad de su deuda por algún motivo. Con este documento se le avisa que se le cargado, o que debe, una cantidad de dinero por un concepto que se especifica en la nota.

Auditoría interna: Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

La fase metodológica de la presente pasantía presenta un proyecto factible, realizando investigación de campo, dando a conocer la forma de recolección y análisis de datos que tienen como finalidad lograr la consecución de los objetivos propuestos de la investigación.

Según La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (UPEL, 2003), se entiende como investigación de campo, como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza o factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los enfoques de investigación conocido o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata la investigación a partir de datos originales o primarios. (p.14)

Ferreres (1997), señala el diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los capítulos de dicho estudio. No obstante también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado.

4.1. Fases de la investigación

En el presente capítulo para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron tres (3) fases metodológicas, los cuales se enfocan, en dar cumplimiento al objetivo general, y el cual, es proponer un plan estratégico para el control interno del Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center C.A.

4.1.1. Fase I. Diagnosticar los procedimientos de control interno en el Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center C.A.

Esta fase se desarrolló en el Departamento de Contabilidad de la empresa Servicios Cellular Center C.A., realizando un diagnóstico y enfocándonos en los procesos de contabilización, conciliaciones bancarias, arqueos de caja, devolución de efectivo, deficiencia en el manejo del programa PROFIT, manejo de cuentas de faltante y cuentas de sobrante en caja.

Para la realización de esta etapa se utilizara la evaluación directa mediante un cuestionario de respuestas cerradas (SI-NO), como herramienta de recolección de datos, para tener conocimiento de los procesos realizados en el área de trabajo, haciendo referencia al Departamento de Caja y Banco, con ítems relacionados con las variables a desarrollar. Según Hurtado y Toro (2010), los instrumentos de recolección de datos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificarla información. (p.148).

Arias (2006), define el cuestionario como un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. (p.74)

Hurtado (2000), la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, (p.164)

Población

Para la aplicación de dicha herramienta fue necesario seleccionar la población y muestra según Tamayo y Tamayo (2012), está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Siendo la población la totalidad del fenómeno a

estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual estudia y da origen a los datos de la investigación. (p.92)

De esta manera, se toma una población de estudio de siete (7) personas, las cuales mantienen en contacto directo con el Departamento de Caja y Banco de la empresa.

Muestra

Vera (1999), plantea que la muestra a un conjunto de elementos seleccionados y extraídos de una población, con el objeto de descubrir alguna característica de dicha población y basándose en el postulado de que las conclusiones formuladas acerca de la muestra, valen también para la población de la cual esta ha sido extraída. (p. 56). Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (2010), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38). De este modo la muestra seleccionada fue la población total que conformada por siete (7) personas que laboran en el Departamento de Contabilidad de la empresa, lo cual constituye un 100% de la población necesaria para realizar el cuestionario.

Después de recopilar la información a partir de los instrumentos de medición y de las técnicas de recolección, se presentaron los datos de manera organizada a través de la representación gráfica. Los mismos mantendrán la secuencia de preguntas que se encuentran en la instrumento de recolección de información, esto con el fin de evaluar, si los distintos procesos que se realizan en el Departamento de Caja y Banco, son realizados de forma correcta en la empresa Servicios Cellular Center C.A.

4.1.2. Fase II. Identificar fortalezas y debilidades en los procedimientos de control interno que se utilizan actualmente en el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A.

En esta fase de la investigación, se identificaron las debilidades o fragilidad y fortalezas en los procesos de control interno para el Departamento de Caja y Banco,

en la empresa Servicios Celular Center C.A., el cual, requiere estrategias para mejorar los lineamientos y permita dar solución al planteamiento de la investigación. Para ello, se aplicó la técnica de observación directa, la cual se realiza por medio de una encuesta y se plasman en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), y es un instrumento donde se analizan los factores internos, externos, por tanto, considerados controlables o no.

Posterior al análisis de cada uno de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la observación directa, se identifican debilidades y fortalezas en los procesos que se realizan en el Departamento de Caja y Banco, los cuales nos indican falta de estandarización de los procesos, falta de procesos de inducción a los programas contables y administrativos.

4.1.3. Fase III. Diseñar estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Celular Center C.A.

Una vez realizado el diagnóstico e identificación correspondiente, mediante fuentes bibliográficas y la recolección de datos, se presenta una propuesta sobre las estrategias de controles internos, para el Departamento de Caja y Banco, presentando un manual de ejecución de los distintos procesos realizados en el Departamento de forma física o digital, con el fin de presentar mejoras, confiabilidad y calidad de la información suministrada en los saldos financieros, conciliaciones bancarias y registros en el programa contable PROFIT. Se espera que al desarrollar e implementar este manual estratégico, cualquier persona que labore en el Departamento de Caja y Banco pueda comprender y aplicar de manera efectiva los procesos de control interno anteriormente descritos, con el fin de optimizar el desempeño de la empresa Servicio Celular Center C.A.

CAPITULO V

5.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación de las herramientas e instrumentos de recolección de datos o información, población y muestra, la cual consta de siete (7) personas del Departamento de Caja y Bancos de la empresa Servicios Cellular Center, C.A., con la finalidad de diagnosticar las debilidades presentes en el proceso de control interno en el Departamento.

Dicha propuesta pretende implementar y mejorar los procesos de control interno que se realizan en la empresa, a través de estrategias, instructivos con un orden lógico, que sean de utilidad para el personal que se desenvuelve en el Departamento de Caja y Banco en actividades como lo son: conciliaciones bancarias, movimiento de efectivo, arqueos de caja, registros en sistema administrativo y sistema contable con el fin de aprovechar al máximo los recursos.

Fase I: Diagnosticar los procesos de control interno aplicados en el Departamento de Caja y Bancos de la empresa Servicios Cellular Center C.A.

En una primera fase, se desarrolló en el Departamento de Caja y Bancos de la empresa Servicios Cellular Center C.A., para diagnosticar la situación actual de los procesos de control interno de dicho Departamento, empleándose el instrumento de la encuesta, para la recolección de datos necesarios para dicha investigación, dicho cuestionario estaba conformado por diez (10) preguntas cerradas, compuestas por variables relacionadas con el objeto de estudio, con posible respuesta (SI-NO), implementando además el manejo estadístico de datos, con la finalidad de obtener información general de los procesos, funciones y procedimientos que demuestren la necesidad de mejorar las estrategias y procesos relacionados con el control interno de

caja bancos, el instrumento fue aplicado a un total de siete (7) trabajadores del Departamento, quienes realizan directamente los procesos y actividades de dicho Departamento, cuyos datos fueron tabulados, graficados e interpretados a continuación:

1.- ¿Considera usted que el personal del Departamento de Caja y Bancos maneja con eficiencia los procesos de control interno?

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Cuadro 1. Evaluación de procesos de control interno en el Departamento de Caja y Banco.

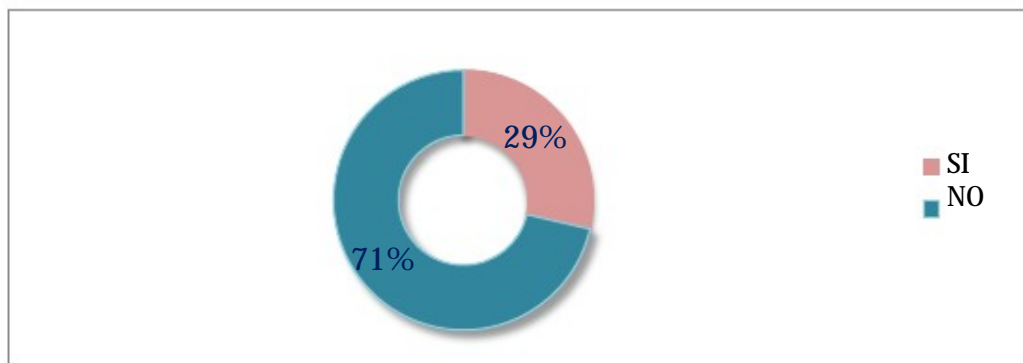


Gráfico 1. Evaluación de eficiencia en el proceso de control interno en el Departamento de Caja y Bancos. Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: Se puede observar en la gráfica, que el setenta y uno por ciento (71%) de los trabajadores que realizaron el cuestionario respondió, ante la interrogante que considera que el personal del Departamento de Caja y Bancos no está manejando de forma eficaz los procesos de control interno, por otra parte un veintinueve por ciento (29%) del personal restante, señala que si se manejan de manera adecuada los procesos de control interno en el Departamento.

2.- ¿La empresa Servicios Cellular Center, C.A, posee un instructivo bien documentado, que indique el correcto proceso y ejecución de tareas en el área de caja y bancos?

Cuadro 2. Instructivo de normas y procedimientos establecido en la entidad.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

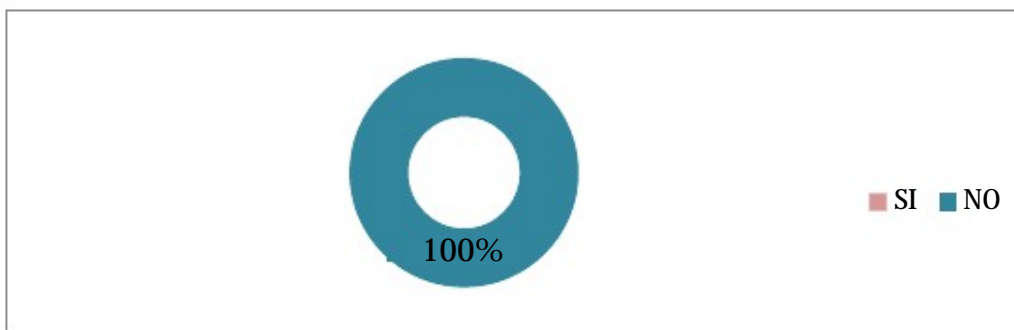


Gráfico 2. Instructivo de normas y procedimientos establecido en la entidad.

Fuente: Farreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los trabajadores que realizaron el cuestionario respondió de forma negativa; debido a que no existen instructivos formalmente establecidos por la empresa. Esto refleja una debilidad, ya que los manuales sirven de guía al personal, indicándole el cómo y cuándo se deben realizar las actividades que se desarrollan en el Departamento.

3.- ¿Considera adecuado el tiempo de entrega de los arqueos de caja de las Sucursales al Departamento de contabilidad?

Cuadro 3. Entrega de arqueos de las cajas por parte de los encargados de las Sucursales.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

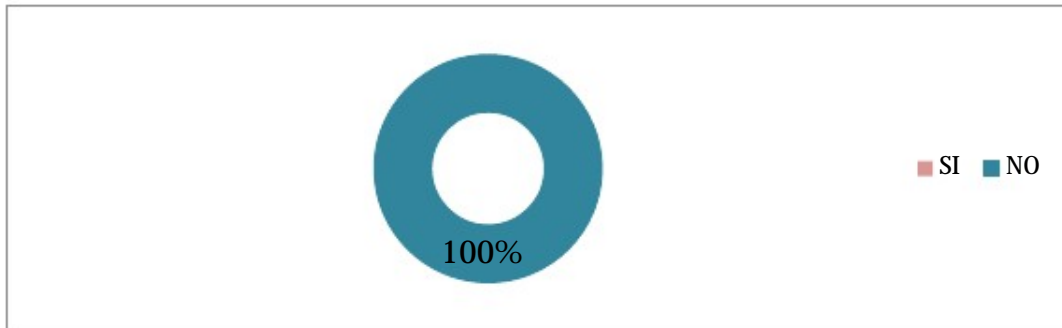


Gráfico 3. Entrega de arqueos de las cajas por parte de los encargados de las Sucursales.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100 %) de los trabajadores que realizaron el cuestionario, opinaron de forma negativa a esta interrogante, de acuerdo al tiempo de entregas de los arqueos de cajas, que deben ser realizados por los encargados de cada sucursal de forma diaria. Dicha actividad no se realiza en un tiempo específico, lo que trae como consecuencia el registro tardío en sistema.

4.- ¿Considera usted que los métodos de comunicación entre el Departamento de Contabilidad y las Sucursales es efectivo?

Cuadro 4. Métodos de comunicación entre el Departamento de Contabilidad y las Sucursales de la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	4	43%
No	3	57%
Total	7	100%

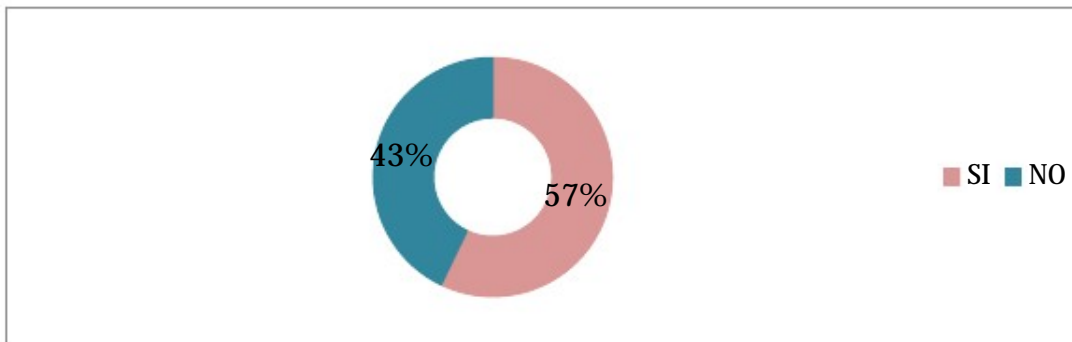


Gráfico 4. Métodos de comunicación entre el Departamento de contabilidad y las Sucursales.

Fuente: Farreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico se puede observar, que el cincuenta y siete por ciento (57%) considera que los métodos de comunicación entre el Departamento de Contabilidad y las Sucursales de la empresa son efectivos y el cuarenta y tres por ciento (43%), considera que no lo son. Se puede observar lo equitativo de las respuestas y se tomarán en cuenta, para el desarrollo de estrategias que resulten efectivas para todo el Departamento y para las diferentes Sucursales de la entidad.

5.- ¿Se emiten reportes de las facturas en sistema, para verificar el adecuado registro en el programa administrativo de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?

Cuadro 5. Verificación del registro de las facturas en el sistema administrativo de la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

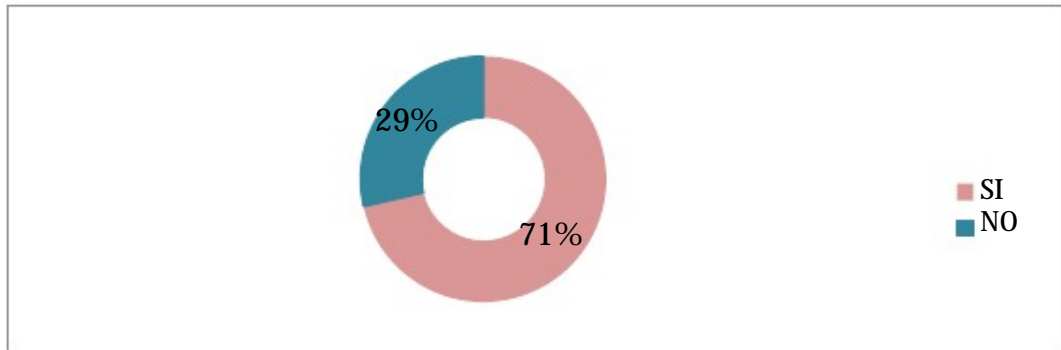


Gráfico 5. Verificación del registro de las facturas en el sistema administrativo de la empresa.

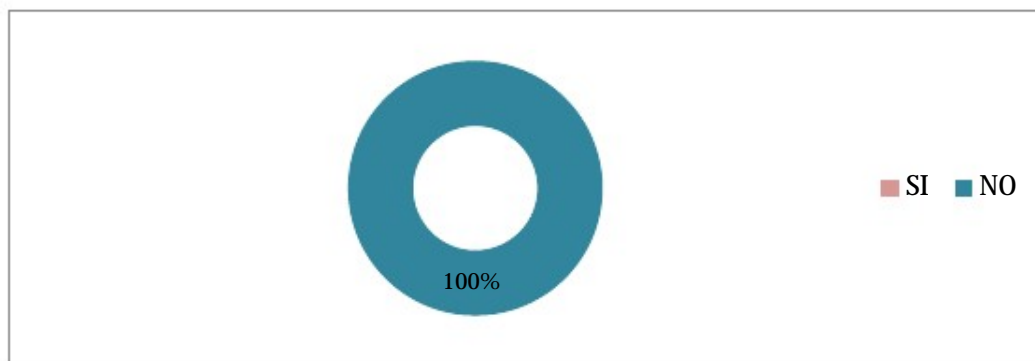
Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico, obtuvimos que el de los que realizaron el cuestionario, el setenta y uno por ciento (71%), afirman ejecutar dicha verificación de los registro de facturas, por el contrario el veintinueve por ciento (29%), se expresó de forma negativa. Destacando que este proceso de control interno es muy importante, siendo esta una debilidad en el Departamento de Caja y Banco, ya que retrasa e implica duplicidad en los procesos de registros.

6.- ¿La cobranza de ventas de contado en las Sucursales, se depositan diariamente en las instituciones bancarias?

Cuadro 6. Ventas de contado y depósitos diarios en las instituciones bancarias.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Grafica 6. Ventas de contado y depósitos diarios en las instituciones bancarias.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico, se destaca que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, ante esta interrogante, que los en efectivo que se generan por la cobranza de ventas de contado originado por cada sucursal, no son depositados diariamente. Se presenta como consecuencia, el retraso de los registros contables y pérdidas del factor oportunidad debido al proceso inflacionario presente actualmente en el país, al no contar con la disponibilidad de dichos ingresos los días generados.

7.- ¿Se realizan las conciliaciones bancarias al culminar el mes para verificar los ingresos y egresos de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?

Cuadro 7. Conciliaciones bancarias al finalizar el mes.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

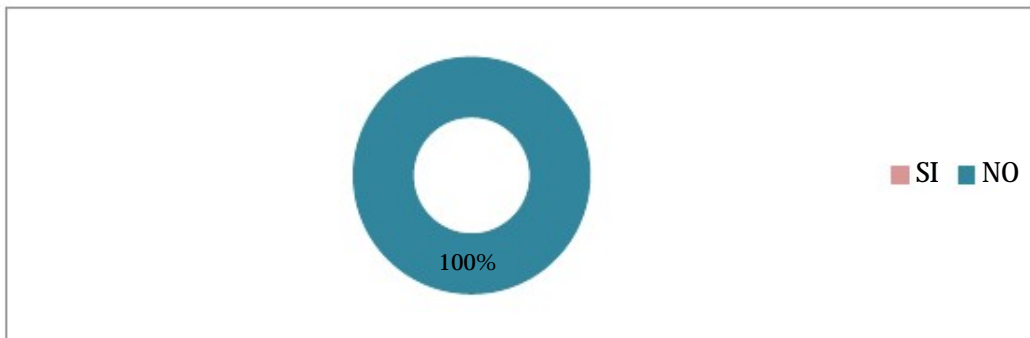


Gráfico 7. Conciliaciones bancarias al finalizar el mes.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico obtuvimos, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que no se realizan conciliaciones bancarias al finalizar el mes de las distintas entidades bancarias, lo que trae como consecuencias el retraso en el registro de información, en cuanto a la verificación de los arqueos de ventas suministrados por parte de las Sucursales y de los egresos generados en el mes por parte de la empresa.

8.- ¿El Departamento de Caja y Banco realiza revisiones periódicas de la documentación y registros en el sistema?

Cuadro 8. Revisión periódica de la documentación y registros en el sistema.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

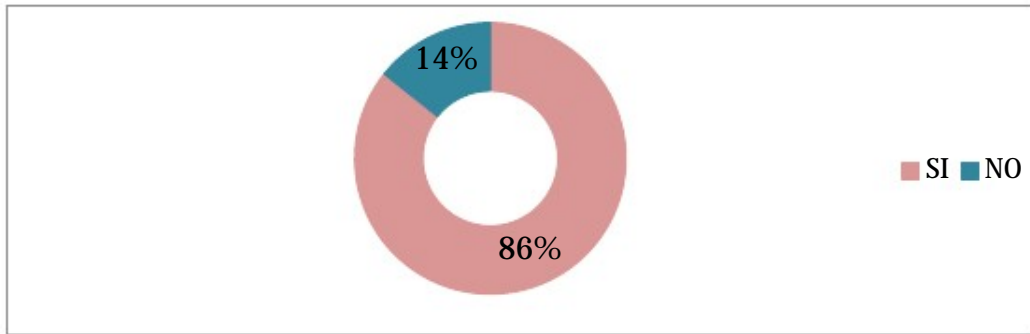


Gráfico 8. Revisión periódica de la documentación y registros en el sistema.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico obtuvimos, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados respondió de forma positiva a esta interrogante, mientras que el catorce por ciento (14%) de manera negativa. Se puede observar que es una de las fortalezas en el Departamento, ya que el porcentaje positivos es claramente superior para este proceso interno. Siendo importante la verificación de documentos y registros para corregir errores en momentos oportunos, de ser necesario.

9.- ¿Considera usted que se pueden mejorar los procesos de control interno, para el

Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?

Cuadro 9. Consideración de mejoras en los procesos por parte del personal del Departamento.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

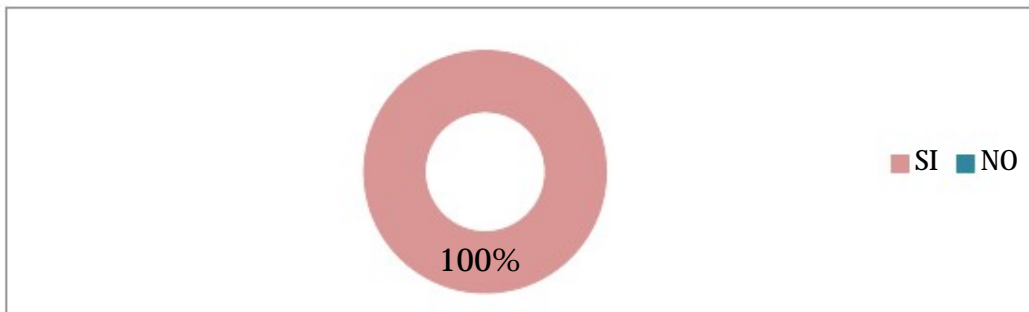


Gráfico 9. Consideración de mejoras en los procesos por parte del personal del Departamento de Caja y Banco.

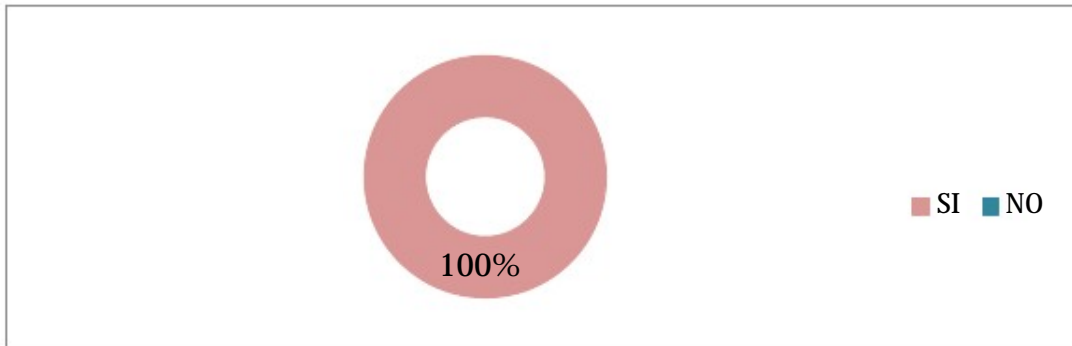
Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico obtuvimos, que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que se pueden mejorar los procesos de control interno para el Departamento de Caja y Banco de la entidad, con la finalidad de estandarizar procesos y resolver problemáticas presentes en los distintos procesos.

10.- ¿Considera usted que se necesita un instructivo o manual de estrategias para los procesos de control interno para el Departamento de Caja y Banco?

Cuadro 10. Necesidad de un instructivo o manual de estrategias para los procesos de control interno para el Departamento de Caja y Banco.

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%



Cuadro 10. Necesidad de un instructivo o manual de estrategias para los procesos de control interno para el Departamento.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: En el presente gráfico obtuvimos, que el cien por ciento (100%) de los encuestados afirma que se necesita un instructivo o manual de estrategias para realizar los procesos de control interno de caja y banco para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center, C.A.

Conclusiones de la encuesta:

Luego de aplicar la encuesta, se pudo diagnosticar, que la empresa no tiene procesos estandarizados para el control interno del Departamento y las distintas operaciones realizadas en el mismo, lo que trae como consecuencia la duplicidad de trabajo, recepción tardía de documentos, revisión tardía de estados de cuenta y falta de disponibilidad de efectivo producto de las ventas. Además se pudo diagnosticar el descontrol en los registros y verificación de ingresos y egresos.

Fase II. Identificar fortalezas y debilidades en los procedimientos de control interno que se utilizan actualmente en el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo general planteado en la investigación, se requieren que sean identificados y analizados los datos obtenidos a través del instrumento aplicado en este caso, la encuesta, además clasificando en factores internos y externos, y que en la actualidad están afectando el desarrollo de las actividades y procesos en el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A. con respecto a eso, se desglosan los datos recolectados en Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, dentro de una matriz FODA (Cuadro N°12). De estos instrumentos se derivaron los lineamientos y estrategias que serán contempladas en el manual o instructivo de estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco propuesto en este trabajo de pasantías.

Cuadro N°3 Matriz FODA

	<p>Fortalezas (F)</p> <p>F1: Experiencia en el mercado regional. F2: Disposición del personal a mejorar los procesos de control interno. F3: Disposición de la Alta Gerencia en implementar estrategias para mejorar los procesos. F4: Sistema administrativo y contable, aptos para implementar mejoras.</p>	<p>Debilidades (D)</p> <p>D1: Falta de comunicación entre el Departamento de Caja y Banco y las Sucursales. D2: Falta de claridad en los registros contables. D3: Falta de estandarización de los procesos. D4: Carencia de instructivo o manual para el desarrollo de actividades del departamento D5: Carencia de registros de ingresos y egresos. D6: Carencia de eficiencia en los registros de caja y banco. D7: Carencia de datos para registros efectivos.</p>
<p>Oportunidades (O) O1: Aplicación de instructivo o manual de estrategias</p>	<p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> ü Elaborar estrategias que permitan estandarizar procesos en el Departamento de Caja y Banco. 	<p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> ü Elaborar procesos estandarizados ü Elaborar un control de las conciliaciones bancarias ü Elaborar un control de los egresos ü Elaborar un control de las ventas y registros contables ü Elaborar un control de los depósitos de efectivo ü Elaborar proceso de revisión continua de los registros contables <p>Estrategias DA</p>
<p>Amenazas (A) A1: Poco dominio del personal administrativo en los procesos contables</p>	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ü Capacitar al personal administrativo y ventas (Sucursales) en el adecuado manejo de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ü Parametrizar la entrega de documentos e información financiera.

Fuente: Ferreras, R. (2018)

Análisis: Entre las fortalezas se puede determinar se destacan la amplia experiencia que tiene la entidad en el mercado de servicios y equipos telefónicos, además del compromiso para la mejora continua por parte de la Alta Gerencia y los Empleados de los distintos departamentos de la entidad. Se presentan estrategias con la finalidad de explicar, mejorar y estandarizar los distintos procesos y actividades

realizadas por del Departamento de Caja y Banco, y buscar aumentar la efectividad y eficiencia del equipo que conforma dicho departamento.

Igualmente el poco dominio del personal del departamento para realizar ciertos procesos se presenta como amenaza, ya que implica un retrabajo, registros erróneos o incompletos, duplicidad de procesos y no tener información oportuna y confiable en momentos determinados, presentando esto una problemática para la entidad ya que puede generar pérdidas considerables de ingresos y egresos sin registros o soportados con facturas.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Para el desarrollo de la Fase III. Diseñar estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A. Se presentó bajo la estructura siguiente:

6.1 Presentación de la propuesta.

La propuesta es desarrollada después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y los análisis desarrollados en los resultados obtenidos, después de aplicar la matriz FODA, las debilidades y amenazas resultantes en ella, utilizando estrategias para los distintos procesos realizados dentro del Departamento de Caja y Banco, como una herramienta para la mejora y estandarización de las actividades. La estrategia se apoya en la premisa de quienes están relacionados directamente con el departamento, los cuales son los más indicados para tomar las decisiones al respecto, debido a que estos desarrollan los distintos procesos, clasificación y registros de las operaciones.

6.2 Objetivos de la propuesta.

6.2.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar procesos estandarizados para el desarrollo de las actividades del departamento.
- Elaborar proceso de revisión continua de los registros contables.
- Elaborar un control de las conciliaciones bancarias.
- Elaborar un control de los egresos.
- Elaborar un control de las ventas y registros contables.

6.3 Justificación de la propuesta.

El Propósito fundamental es el diseño de estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A. Proporcionando una herramienta útil que va a permitir un eficiente control interno de los procesos y registros relacionados con el departamento, destacando el registro correcto de la información en el sistema administrativo, la verificación de ingresos y egresos, además de estandarizar los registros de arqueos de las distintas Sucursales tanto en el Estado Carabobo, como la sucursal de Barinas y Aragua.

6.4 Factibilidad de la propuesta.

Antes de la puesta en marcha de las estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en la empresa Servicios Cellular Center C.A ubicada en Valencia, Estado Carabobo, se deben considerar aspectos que puedan otorgar una mayor facilidad o dificultad al momento de implementar dichas estrategias. La factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: Técnicaa, Operativa y Económicaa. El análisis de factibilidad sirve para recopilar datos fundamentales sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello, tomar las mejores decisiones, si procede su estudio, desarrollo e implementación.

6.4.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica evalúa si los equipos y software están disponibles (o, en el caso del software, si puede desarrollarse), si poseen las capacidades técnicas requeridas por cada alternativa de diseño que se esté considerando. Los estudios de factibilidad técnica también consideran las interfaces entre los sistemas actuales y nuevos. Generalmente se refiere a elementos tangibles, por lo cual, la entidad cuenta en los actuales momentos con recursos necesarios para desarrollar la propuesta, solo se debe adquirir algunos materiales de oficina, para realizar la inducción de la propuesta cada trabajador del departamento.

6.4.2 Factibilidad Operativa

La Factibilidad Operativa, tiene como objetivo, comprobar que la empresa, será capaz de darle uso al sistema, y que cuenta con el personal capacitado para hacerlo o tiene los recursos humanos necesarios para mantener el sistema.

6.4.3 Factibilidad Económica

En este estudio debe mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará, además de demostrar que si el proyecto no cumple con su objetivo principal, no existan pérdidas económicas considerables o sean mínimas.

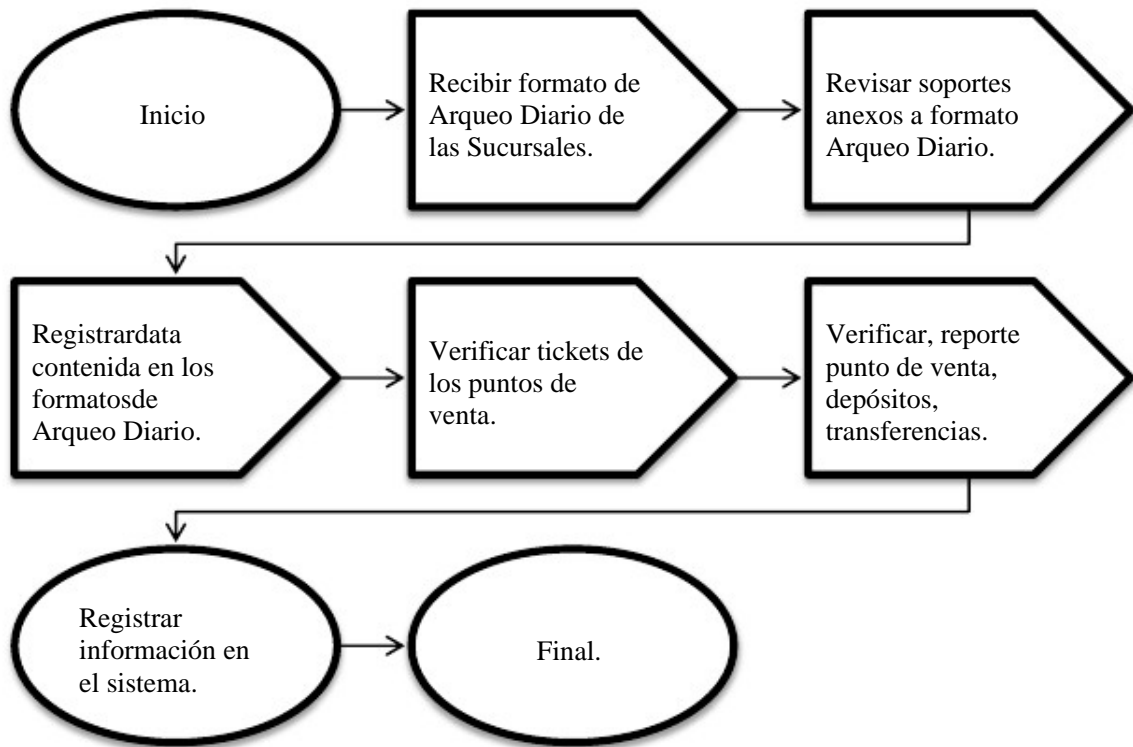
6.5 Desarrollo de la propuesta.

6.5.1 Implementar estrategias de control interno para el Departamento de Caja y Banco en lo que se refiere al arqueo de ventas diario de las Sucursales de la empresa.

- (a.) Recibir los formatos de arqueos diarios de las Sucursales, exceptuando las Sucursales ubicadas en Aragua y Barinas (debido a la distancia los envíos son semanales, se implementará el envío digitalizado del arqueo y a su vez se comparará con lo emitido por el sistema Profit).
- (b.) Revisar que los formatos de arqueos contengan: reporte de ventas emitido por el sistema Profit Administrativo y que el mismo sea verificado en sistema, reporte del cierre del punto de venta, los tickets que corresponden al cierre del punto de venta, el depósito de efectivo (de darse el caso), copias de transferencias bancarias (de darse el caso), y egresos (estos deben estar soportados con las facturas legales correspondientes).
- (c.) Registrar los datos contenidos en los formatos de arqueo (archivo de Excel), creados para cada sucursal. Se toma en consideración: Monto total de ventas del día (teléfonos, accesorios y recarga de saldo), verificar y transcribir la información de los reportes del punto de venta (fecha, número de lote, tipo de transacción, afiliación bancaria, monto en Bolívares de cada ticket emitido por el punto de ventas y el total de ventas).
- (d.) Verificar tickets del punto de venta versus el reporte del día.
- (e.) Verificar el reporte del punto de venta, depósitos bancarios y transferencias versus el estado de cuenta del banco (Pre-conciliaciones bancarias diaria).

Al finalizar el mes, se registra la información en el Profit Contable. Se ingresa con el usuario asignado, seleccionar la sucursal del movimiento de efectivo que se va a registrar, ingresar al módulo de procesos à Comprobantes diariosà Se

coloca el número de comprobante à fecha à nombre del comprobante y se transcribe la información (de los puntos de venta, depósitos, egresos, comisiones, cuentas por cobrar, retenciones de impuesto sobre la renta y retenciones de impuesto al valor agregado à Generar el comprobante, los débitos y créditos no deben tener diferencias à Imprimir el comprobante y archivar en las respectivas carpetas.



Cuadro N° 4 Procedimiento para la realización de los procesos del departamento de caja y banco.
 Autor: Farreras, R. (2018)

6.6 Conclusiones

Después de aplicar los instrumentos se realizan las siguientes conclusiones:

La empresa en la actualidad no cuenta con un sistema de control interno para los procesos del departamento de caja y banco, esta debilidad ha permitido el registro erróneo de partidas, retrabajo por parte de los integrantes del departamento y no contar con información fiable en momentos determinados. Cabe destacar que estas debilidades pueden influir de forma significativa en la verificación de ingresos y el aprovechamiento del factor oportunidad diario, el cual ayuda con el crecimiento y el mantenimiento de la competitividad de la empresa.

Las estrategias buscan neutralizar dichas debilidades, ya que las mismas representan pérdidas para la empresa; hoy en día es inaceptable dichas pérdidas, esto debido a la competitividad del mercado y el factor inflación los cuales obligan a adaptaciones constantes.

La entidad no cuenta como procesos estandarizados que ayuden al personal con el cumplimiento efectivo de las distintas actividades dentro del departamento, en cuanto a la verificación de los arqueos recibidos de las sucursales, el registro oportuno y correcto de los mismos, la verificación de los ingresos por ventas diarias (Conciliaciones bancarias de ingresos) y el instructivo para revisar y registrar la información en el sistema administrativo y contable de la empresa (Profit).

6.7 Recomendaciones

Desarrollar estrategias de control interno para los distintos procesos realizados en el departamento de caja y banco, con la finalidad de optimizar el desempeño del activo humano y minimizar la duplicidad de procesos y registros errados, estandarizando los procesos realizados en dicho departamento.

Mantener control de la entrada de efectivo en las sucursales y los depósitos bancarios, con la finalidad de mantener la fluidez de efectivo para la posterior adquisición de mercancía u obligaciones que se generen en la empresa.

Implementar sistemas de comunicación continuos y eficientes entre el departamento de caja y banco con el departamento de ventas y el departamento de tesorería, en los cuales se fijen fechas tope para la entrega de información financiera. Esto con el fin de mantener actualizados los ingresos y egresos mediante el control de las conciliaciones bancarias. Mantener una revisión diaria entre los arqueos de las sucursales y los ingresos por ventas que se muestran en los estados de cuentas bancarios, con el objetivo de corroborar dicha información suministrada por parte de las sucursales.

Realizar auditorías internas periódicas de los registros, en los sistemas administrativos y contables de la empresa, minimizando los errores que puedan presentarse y ajustando los saldos; presentando información confiable y verificada por parte del departamento.

REFERENCIAS

- Arias (2006), Proyecto de investigación
- Cooper & Lybran, (1997), Componentes del control interno
- COSO “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (2013)
El programa de preparación económica para cuadros publicado (2.005)
- Ferreres (1997), Diseño de la investigación
- José A. Brito (2006), Conciliaciones bancarias
- Arias, Fidias (2010). El proyecto de investigación. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme
- Marcano C. (2013), “Manual de normas y procedimientos para el manejo y procesamiento Básico de la Contabilidad en la empresa GesprodatCoinser, C.A.”, Universidad José Antonio Páez
- Meigs, Robert (2011). Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales. 11ª Edición. Colombia: Editorial. Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Patricia Orellana (2012), Documentación y registros contables
- Ramos E. (2013), “Propuesta de un control interno para optimizar el proceso de la conciliación bancaria en la sección de análisis de departamento de contabilidad en la Alcaldía Bolivariana de Valencia Edo. Carabobo”, Universidad José Antonio Páez
- <http://adminis3cion.blogspot.com/2012/07/proceso-de-control.html>
- Sánchez J. (2015) “Procedimientos de control interno de caja y banco en la empresa representaciones artísticas José Gregorio C.A” Universidad José Antonio Páez
- Según Hurtado y Toro (2010), Métodos de la investigación
- Tamayo-Tamayo (2012), Proceso de investigación científica
- Universidad Nacional Abierta (2003), Técnicas de investigación y documentación

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (UPEL, 2003). Técnicas de investigación

Vera (1999), Población y muestra

Serna, Humberto. (2007). Gerencia Estratégica. 2ª Edición. Bogotá Colombia: Editorial 3R Editores.

<https://es.slideshare.net/helodtk1/factibilidad-tecnica-operativa-y-economica-20908957>

<http://www.atic.cl/factibilidad-de-sistemas/>

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). El proceso de la investigación Científica. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

ANEXOS

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

Lea marque con una equis (X) según su criterio.

1.- ¿Considera usted que el personal del Departamento de Caja y Bancos maneja con eficiencia los procesos de control interno?

SI NO

2.- ¿La empresa Servicios Cellular Center, C.A, posee un instructivo bien documentado, que indique el correcto proceso y ejecución de tareas en el área de caja y bancos?

SI NO

3.- ¿Considera adecuado el tiempo de entrega de los arqueos de caja de las Sucursales al Departamento de contabilidad?

SI NO

4.- ¿Considera usted que los métodos de comunicación entre el Departamento de Contabilidad y las Sucursales es efectivo?

SI NO

5.- ¿Se emiten reportes de las facturas en sistema, para verificar el adecuado registro en el programa administrativo de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?

SI NO

6.- ¿La cobranza de ventas de contado en las Sucursales, se depositan diariamente en las instituciones bancarias?

SI NO

7.- ¿Se realizan las conciliaciones bancarias al culminar el mes para verificar los ingresos y egresos de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?

SI NO

8.- ¿El Departamento de Caja y Banco realiza revisiones periódicas de la documentación y registros en el sistema?

SI NO

9.- ¿Considera usted que se pueden mejorar los procesos de control interno, para el Departamento de Caja y Banco de la empresa Servicios Cellular Center, C.A?


SI NO

10.- ¿Considera usted que se necesita un instructivo o manual de estrategias para los procesos de control interno para el Departamento de Caja y Banco?

SI NO

Anexo B: Formatos de arqueos enviados por las sucursales:

Portada del arqueo.



ARQUEO DE EFECTIVO (CIERRE)

SUCURSAL	VENTAS
FECHA	31/12/2013
HORA	05:00:00 Pm.

BILLETES		
DENOMINACION	CANTIDAD	MONTO
2		-
5		-
10	2,00	20,00
20	9,00	180,00
50	79,00	3.950,00
100	94,00	9.400,00
TOTAL		13.550,00

MONEDAS		
DENOMINACION	CANTIDAD	MONTO
0,1		-
0,12		-
0,25		-
0,5		-
1		-
TOTAL		-

TOTAL BILLETES Y MONEDAS 13.550,00

ARQUEO	
VENTAS	293.417,00
DEVOLUCIONES	-
SUB TOTAL	293.417,00
CUENTAS POR COBRAR	-
SUB TOTAL	293.417,00
EGRESOS	-
SUB TOTAL	293.417,00
PUNTO DE VTA	287.427,00
SUB TOTAL	5.990,00
TOTAL TELPAGO	-
TOTAL RECARGA	9.250,00
PRECIERE TELPAGO	-
PRECIERE RECARGA	-
PRECIERE VTAS	-
ELECTIVO EN CAJA	5.990,00
DEPOSITO TELPAGO	-
DEPOSITO RECARGA	9.250,00
DEPOSITO VTAS	-3.250,00
TOTAL CAJA	13.550,00
DIFERENCIA	7.300,00

RESUMEN DEL CIERRE	
VENTAS	BREFI
RECARGAS	9.250,00
TELPAGO	BREFI
PUNTO DE VTA	BREFI
DEVOLUCIONES	BREFI
EGRESOS	BREFI

Depositos hechos en el pre-cierre
 Total efectivo que debiera estar en la caja al momento de realizar el arqueo
 En caso de que resulte una cantidad negativa, es producto de recargas por pto de vta que son mayores al efectivo disponible en caja, que se depositaran a mas tardar el dia siguiente, en caso de no ocurrir se debe llamar a contabilidad para que realice un cheque por la diferencia

NOTAS

Anexo C: Registro De Ventas En El Sistema Administrativo.

Fecha: 14/10/2016
Página: 1 04:54 PM
Suc: 02

Sistema Administrativo
CELLULAR CENTER, C.A. (ONLINE)
***FACTURAS POR FECHA
Rangos: Número: 0 Hasta 99999999; Fecha: 14/10/2016

Número	Cliente	Vend.	N/Cont	Monto Neto	Saldo	Venci.	Saldo Total
14/10/2016							
20133586	V6727284 CASTELLANO ORLANDO	1311		2,399.01	0.00	14/10/2016	
20133587	V20688587 PEREZ RODRICK	1311		1,258.71	0.00	14/10/2016	
20133588	V7690495 CARMEN GIL	1311		2,199.01	0.00	14/10/2016	
20133589	V10231032 FRIETES, IRES	1311		500.00	0.00	14/10/2016	
20133590	V20886092 VALENCIA MONICA	1311		99,749.00	0.00	14/10/2016	
20133591	V7094502 LINARES YAJAIRA	0202		2,000.01	0.00	14/10/2016	
20133592	V10322160 HERNANDEZ INDIRA	1311		3,399.01	0.00	14/10/2016	
20133593	18931298 ANGEL CORSO	0209		3,697.56	0.00	14/10/2016	
20133594	V25400501 ALEJANDRO HURTADO	1311		6,845.00	0.00	14/10/2016	
20133595	V12526131 OSERO GLEDIS	1311		2,818.89	0.00	14/10/2016	
20133596	V10707545 ARGUELLO LUCIBAR	1311		85,329.00	0.00	14/10/2016	
20133597	V10707545 ARGUELLO LUCIBAR	1311		71,829.00	0.00	14/10/2016	
20133598	V24486616 CASTRO NOLBERTO	0202		3,200.01	0.00	14/10/2016	
20133599	V17778540 RONALD JOSE HERNANDEZ	0202		2,700.01	0.00	14/10/2016	
20133600	V088305072 WILMER AURELIO TORRA VERA	1311		7,143.14	0.00	14/10/2016	
Total Facturas: 15		Total del Día:		293,417.16	0.00	Contado:	293,417.16
Total Facturas: 15		Totales:		293,417.16	0.00	Contado:	293,417.16

Anexo D: Registro de ventas en el sistema administrativo (recarga de saldo).

Administrativo		Fecha: 20/10/2016		Página: 1		09:47 AM	
CELULAR CENTER, C.A. (ONLINE)		Orden: Número		Sus: 02			
Artículo: REGTAIRE50 NEU; Fecha: 14/10/2016							
Número Bg	Modelo	Vend	Emisión	Cantidad	Precio Unitario	I.V.A.	Neto Bs.
Artículo:	REGTAIRE50 NEU - RECARGA TIEMPO EN EL AIRE S BS.F. NEU						
20133593	2	0226	14/10/2016	300.00	1,328.00	160.56	1,488.56
20133595	2	1311	14/10/2016	60.00	267.60	32.11	299.71
20133597	2	1311	14/10/2016	60.00	267.60	32.11	299.71
20133600	1	1311	14/10/2016	1,430.00	6,377.50	765.33	7,143.13
Total Artículo:				1,850.00	8,251.00	990.12	9,241.12
Total General:				1,850.00	8,251.00	990.12	9,241.12

Anexo E: Físico de los cierres de puntos de venta.



Cellular Center
Maracay C.A.
Agencia: Hiper 2
OCTUBRE 2017

Instructivo

Fecha	FACTURACION EQUIPOS, ACCESORIOS Y OTROS							Depósitos del Saldo por	Dif. En Caja	Vtas Ajustadas Día	Depósitos de	DETALLE DE DEPOSITOS				
	Facturado DIGITAL	Devoluciones Cobrar	Vtas Empleados	Crédito	Saldo por	Vtas Contado	Dif. En Caja					Vtas Ajustadas Día	Depositar de Recarga	Varios	Fecha	Referencia

