



## **UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

### **PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES EN CAJA CHICA DE LA EMPRESA PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES C.A.**

**Autor(es)** Agrinzones, Rocelys  
C.I.: V-22.000.564

Salinas, Hugo  
C.I.: V-12. 753.790

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

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

**PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES EN CAJA CHICA DE  
LA EMPRESA PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Lic. Contaduría Pública**

**Autor(es):** Agrinzones, Rocelys  
C.I.: V-22.000.564

Salinas, Hugo  
C.I.: V-12.753.790

**Tutor(a):** Nelly Galeazzi

San Diego, Junio 2020



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE  
GRADO

ACTA N°00070-1-2020  
San Diego, 19 de junio del 2020

Ciudadanos  
ROCELYS DEL VALLE, AGRINZONES  
VILLEGAS C.I. 22.000.564  
HUGO ALEXANDER, SALINAS  
BRITO C.I. 12.753.790

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado **“PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES EN CAJA CHICA DE LA EMPRESA PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES CA.”**; como requisito para optar al título de Licenciado de contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de  
usted Atentamente.  
PLAN UNIVERSIDAD EN CASA  
Dra. Patricia Díaz  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”


“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”

## ANEXO M

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Nelly Galeazzi, portador(a) de la cédula de identidad N° V-12.054.462, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Rocelys Agrinzones, Hugo Salinas portadores de la cédula de identidad N° V-22.000.564, V-12.753.790, titulado PLAN ESTRATEGICO DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES EN CAJA CHICA DE LA EMPRESA PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES C.A, presentado como requisito parcial para optar al título de Lic. Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veintidós días del mes de Junio del año dos mil veinte.



Nelly Galeazzi  
CI: N° V-12.054.462

## **DEDICATORIA**

Le dedico este trabajo de grado primeramente a Dios, por darme la fortaleza y permitir haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Mama (Rosa) que con sus oraciones y palabras de aliento me ha orientado por el camino del bien, eres el ser más maravilloso, gracias por dárme la vida y estar siempre presente.

A mi papa (Cesar) que con sus consejos, hábitos, valores y disciplina me ha acompañado en este trayecto, y has sido motivo para alcanzar mis proyectos.

A mi compañero de vida (Andrés) que formaste parte de este logro, gracias por estar en los buenos y malos momentos y ser incondicional.

*Rocelys A.*

## **DEDICATORIA**

A Dios por la salud y guía en los momentos de tribulación, y brindarme la oportunidad de seguir luchando y lograr nuevas metas.

A mis padres por su respaldo y apoyo en todo momento y frente a toda adversidad, siendo fuente inagotable de amor.

A mi hijo Matías por su amor e inocencia que me genera fuerza para seguir luchando y procurar brindarle un futuro decente y que sea un hombre de bien.

Hugo Alexander Salinas Brito

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
<b>DEDICATORIA</b> .....		v
<b>DEDICATORIA</b> .....		vi
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....		ix
<b>LISTA DE GRAFICOS</b> .....		x
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....		xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....		1

### CAPÍTULO

<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA</b> .....	03
	1.1. Planteamiento del Problema.....	03
	1.2. Formulación del Problema.....	04
	1.3. Objetivos.....	04
	1.3.1 Objetivo General.....	04
	1.3.2. Objetivos Específicos.....	04
	1.4. Justificación.....	05
<b>II</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	07
	2.1. Antecedentes.....	07
	2.2. Bases Teóricas.....	10
	2.3. Definición de Términos.....	18
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	20
	3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	20
	3.2 Fases Metodológicas.....	20
	3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del manejo efectivo en caja chica en la empresa Proservig Servicios	

	Integrales C.A.....	20
	3.2.2. Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas del manejo de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A. ....	22
	3.2.3 Fase III: Diseño de plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.....	22
<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
	4.1. Interpretación de los Resultados.....	24
<b>V</b>	<b>LA PROPUESTA.....</b>	<b>38</b>
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	38
	5.2. Beneficios de la Propuesta.....	39
	5.3. Objetivo General y Específicos.....	39
	5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	40
	5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	43
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	Existe normas en el área de caja chica .....	25
2	El fondo económico en efectivo establecido en caja chica cubre los gastos cotidianos .....	26
3	La reposición de dinero de la caja chica se realiza diariamente .....	27
4	El monto de las facturas es equivalente al efectivo entregado al personal.....	28
5	Existe eficiencia administrativa con respecto a la planeación, organización y control de trabajo en el área de caja chica.....	29
6	Adaptación a un nuevo método de procedimientos en el área de caja chica.....	30
7	Es conveniente realizar las compras con tarjeta de débito, divisas o cualquier otro medio tecnológico.....	31
8	Es necesario aumentar el fondo de caja chica.....	32
9	Cree usted que sea un buen método realizar la comprobación de las compras por medio de estados bancarios.....	33
10	Se minimiza los procesos en el área de caja chica al implementar nuevas modalidades y herramientas que faciliten al departamento de administración realizar los arqueos y reposiciones de dinero.....	34
11	Análisis situacional FODA.....	35

## LISTA DE GRAFICOS

### CONTENIDO

GRAFICO		pp.
1	Personas que indican que hay normas en el área de caja chica.....	25
2	Personas que indican el fondo económico en efectivo.....	26
3	Personas que indican la reposición de caja chica.....	27
4	Personas que indican el monto de la factura equivale al dinero entregado .....	28
5	Personas que indican eficiencia administrativa en la planeación, organización y control del área.....	29
6	Personas que indican adaptarse a un nuevo procedimiento en el área de caja chica .....	30
7	Personas que cree conveniente realizar las compras con medios tecnológicos.....	31
8	Personas que cree necesario aumentar fondo de caja chica.....	32
9	Personas que cree buen método realizar la comprobación de las compras por medio de estados bancarios.....	33
10	Personas que cree minimizar los procesos en el área de caja chica.....	34



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**PLAN ESTRATEGICO DE CONTROL INTERNO PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES EN CAJA CHICA DE LA  
EMPRESA PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES C.A.**

**Autores:** Agrinzones, Rocelys  
Salinas, Hugo

**Tutor:** Lcda. Nelly Galeazzi

**Fecha:** San Diego, Enero2020

**RESUMEN INFORMATIVO**

Las empresas controlan, coordinan y planifican todos aquellos movimientos que se realizan en la organización o departamento específico, teniendo en cuenta que es de mucha importancia para el buen funcionamiento administrativo, contable y operacional de la empresa. La siguiente investigación, está dirigida a proponer un plan estratégico de control interno para el desarrollo efectivo de las actividades de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A., para el buen manejo y el desembolso inmediato de dinero, el cual conlleva una gran responsabilidad para el beneficio y operatividad de la empresa, donde se presenta ciertas irregularidades en los arqueos realizados, teniendo como resultado faltantes consecutivos y déficit en la documentación soportada por las transacciones. El estudio, se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema. Los objetivos planteados, se desarrollaron mediante una investigación de campo, utilizando el instrumento de cuestionario, tomando como población y muestra al personal administrativo y contable, a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de información, se procedió a presentar análisis e interpretación de los resultados obtenidos, determinando las fortalezas y debilidades del área de caja chica con el fin de establecer las pautas, que conlleven al desarrollo de la propuesta, basada en el diseño de un plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones en caja chica, lo cual ayudará al incremento en la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa, evitando un impacto directo en la finanzas de la organización. **Descriptor:** Gestión Estratégica, Control interno, Finanzas.

## INTRODUCCIÓN

En la comunidad de negocios, se han producido cambios que han obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control, que permitan obtener ventajas competitivas en el progreso de sus operaciones, formalizando las acciones necesarias para planificar, controlar y manejar los hechos económicos, de manera que se logren los objetivos propuestos de forma eficiente y garantizar los resultados de los estados financieros.

Toda empresa, determina cierta suma de dinero para solventar gastos pequeños que son necesarios para la continuidad de sus operaciones. La caja chica, es indispensable para hacer compras menores que, por lo general, suelen realizarse en efectivo, como los gastos en insumos de oficina y transporte, para llevar a cabo las actividades productivas de la organización, pero cuando en el uso de este dinero se presenta entradas insuficientes o las salidas excesivas y no justificadas, trae como consecuencia la principal problemática que proporcionan déficits en el control de la caja chica que influyen directamente en las finanzas de la empresa.

En Venezuela, acarreamos con una problemática con el uso del dinero en efectivo, donde este es limitado, y por ende, dificulta la operatividad de las transacciones a realizar en caja chica. De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo de investigación se propone el diseño de plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A., tratando como objeto de estudio el área de caja chica.

Para el análisis de esta investigación, se revisaron las distintas fuentes de información escrita sobre el tema, se empleó la técnica de instrumento de recolección de datos, basado en la encuesta y observación directa, para el diagnóstico del problema.

Cabe destacar que, el estudio reúne características de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a un problema tipo práctico para satisfacer las necesidades y expectativas de Proservig Servicios Integrales C.A.

Este trabajo de grado se encuentra estructurado en (05 capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como las razones básicas que llevaron a la investigadoras a programar el estudio descrito en la justificación.

Capítulo II: Este representa el marco teórico donde se describe los antecedentes de la investigación, seguidamente se presenta la fundamentación teórica que basa en conceptos, teoría y principios especialmente en el área administrativa, contable, control interno y plan estratégico de caja chica.

Capítulo III: Corresponde al marco metodológico, donde se describe el nivel el tipo de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de información que permitirán el desarrollo de los objetivos planteados.

Capítulo IV: Se presenta y se analizan los resultados obtenidos, que permitieron el desarrollo de la propuesta planteada, la cual está enfocada en diseñar un plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

Capítulo V: se encuentra la propuesta donde se le plantea a la empresa implementar lineamientos indicando la justificación de la propuesta, metas que pueden lograr la empresa y factibilidad de la misma.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones afrontan, en el ambiente tecnológico y comercial, al constante movimiento de la economía y la competitividad, que son factores determinantes para mantenerse en el mundo empresarial. De este modo, todo proceso administrativo debe desempeñarse para incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económica y financiera.

Venezuela, se ha caracterizado por ser un país cuyo sistema financiero cambiante, donde la economía es inestable, y por la alta exigencia de controles cambiarios, las empresas han adoptado lineamientos internos, para sobrellevar las adversidades que se van presentando a lo largo del periodo, que permitan disminuir los errores y no afecte la operatividad y liquidez de las organizaciones.

En toda empresa pública o privada, se asignan recursos monetarios para gastos diarios como sacar fotocopias, comprar refrigerio a un cliente importante, papelería faltante, proceder al arreglo de cerraduras, gastos de viáticos no habituales, entre otros eventos, que no amerita seguir un trámite habitual de autorización, por tal motivo se crea la caja chica de una empresa, el cual, es el lugar donde se dispone de dinero para este tipo de gastos. Estas actividades, deben ser monitoreadas para salvaguardar los activos y poseer un plan de organización, que conserve la eficiencia de las operaciones y cumpla con las medidas o políticas establecidas.

En la empresa Proservig Servicios Integrales C.A; el monto disponible en caja chica no cubre con los gastos cotidianos, por lo tanto las reposiciones de caja chica se realizan a diario y esto es consecuencia de la poca cantidad de efectivo disponible. En la actualidad el uso del efectivo en el país es limitado, ya que está restringido por las entidades bancarias, y esto hace difícil poder realizar un aumento de caja chica, en una cantidad significativa que

cupra con los gastos recurrentes de la empresa. Para la persona encargada de los arqueo, se dificulta la conciliación de las transacciones ya que constantemente existe faltante en caja chica y esto no cumple con los procedimientos de control interno de la empresa.

Se puede identificar, que existe una debilidad en el área de caja chica ya que en primer lugar no se utiliza la tecnología como una herramienta que puede automatizar los procesos en el área y tampoco hay exactitud con el dinero disponible en caja chica.

Con base en lo anterior, es conveniente cambiar las operaciones en caja chica, donde el uso del efectivo sea modificado por transacciones bancarias, de manera que al realizar cualquier gasto sea a través de una tarjeta de débito, donde esté disponible el monto exacto correspondiente a los gastos en caja chica o establecer un fondo en divisas que permita de manera eficiente realizar arqueo con precisión y que no afecte las finanzas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En atención a lo expuesto, se presentan las siguientes interrogantes del estudio:

¿Cómo se desarrolla actualmente el proceso administrativo en caja chica?

¿Por qué debe cambiar los procesos?

¿El plan estratégico como mejora el área de caja chica?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer un plan estratégico de control interno para el desarrollo efectivo de las actividades de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del manejo de efectivo en caja chica en la

empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

- Determinar las debilidades y fortalezas del manejo de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.
- Diseñar un plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En una organización al no efectuar un seguimiento al flujo de dinero en efectivo o no contar con las cantidades adecuadas, se presenta errores financieros asociados al manejo de la caja chica, que pueden tener efectos negativos sobre la contabilidad de cualquier negocio.

En el área administrativa el proceso de control interno no cumple con las políticas de la empresa y debido a la crisis económica no se hace buen uso de los recursos económicos por lo tanto con la presente investigación se pretende controlar, verificar y optimizar los registros administrativos contables, puesto que el funcionamiento de un control interno permite mantener a la organización en dirección a ser objetivo y en el logro de su gestión, incluso disminuye problemas que ocurra a lo largo de sus operaciones y detectar a tiempo posibles errores.

Los principales motivos por los cuales decidimos realizar dicho planteamiento son debido a la deficiencia en el área de caja chica donde trae como consecuencia:

- No se puede rastrear el dinero faltante: es complejo saber en qué se gastó el dinero y dificulta el proceso del reembolso y este trámite es vulnerable a no recuperarse.
- Se pierde tiempo: Hay que asignar a alguien para que haga el papeleo, entregue dinero, reciba los comprobantes y al final vaya al banco para recuperar el fondo.
- Se presta a gastar de más: Aunque esté controlado se puede generar gastos excesivos que no suelen estar en la proyección mensual, lo que arruina los

balances finales.

- No es segura: con la situación que se presenta actualmente en el país tener dinero a la mano siempre implica los riesgos de una caja chica tanto para las personas que lo manejan como para el resto de los empleados.

La aplicación de un plan estratégico contribuirá a proyectar el propio desarrollo y eficiencia del departamento administrativo para favorecer la calidad de los procesos.

Desde el punto de vista académico, esta investigación es de beneficio para los estudiantes de contaduría pública y administración de empresas de la universidad José Antonio Páez ya que proporciona una estrategia para disminuir la crisis que se presenta en las pequeñas, medianas y grandes empresas con referencia al buen funcionamiento del control interno del área de caja chica para evitar deficiencia en las operaciones financieras de la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Guerrero, (2019) en su trabajo de tesis de grado “Control interno de caja chica y su impacto en la gestión financiera de la empresa Doig E.I.R.L. Piura, años 2017-2018” de la Universidad Cesar Vallejos Piura-Perú para optar al título de Contador Público; Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar el impacto del control interno de caja chica en la gestión financiera de la empresa DOIG EIRL de Piura, años 2017 – 2018. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, transaccional correlacional / causal. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa DOIG EIRL. Como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 19 preguntas, además se utilizó la guía de análisis documental, de la información referente a los estados financieros de los periodos 2017 y 2018.

Para el desarrollo del trabajo de investigación así como para la contratación de la hipótesis, se realizó un estadígrafo denominado Rho de Spearman, luego de aplicar el instrumento respectivo (cuestionario). Los resultados fueron procesados, analizados mediante el programa estadístico IMB SPSS 24 y Excel. Se concluyó que, el control interno de caja chica tiene un impacto significativo en la gestión financiera de la empresa DOIG EIRL, de manera que, si se mejora dicho control, mejorará la gestión financiera de dicha empresa. De tal manera que este estudio tiene relación con la presente investigación debido a que resalta la importancia del control de los recursos de caja chica para un excelente resultado financiero de la empresa.

Mavila, (2018), trabajo en su tesis de Maestría en Finanzas “Control interno y manejo de las cajas chicas en el organismo de formalización de la propiedad informal-COFOPRI, Lima 2018” en la Universidad Cesar Vallejos en Lima- Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y el manejo de las cajas chicas en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-COFOPRI, Lima “2018. La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, la investigación fue

básica con un nivel descriptivo y correlacional: diseño no experimental con corte transversal, la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del organismo de formalización de la propiedad informal-COFOPRI, que se encuentran trabajando a nivel nacional en 28 oficinas zonales, incluyendo en Lima. Asimismo los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad. Esta investigación trajo como conclusión a un mejor control interno es mejor el manejo de las cajas chicas. Por lo tanto se destaca la relación con la presente investigación en establecer la importancia del control interno en el área de caja chica para un mejor manejo de los recursos.

Macochoa (2017), para optar al título de contador público en la universidad andina del cusco – Peru en su tesis “Control interno y manejo de fondos de caja chica de la unidad de investigación tutelar, ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables madre de dios” plantea como problema ¿Cuál es la relación entre el control interno y el manejo de fondos de caja chica?, en ese sentido busca determinar la relación existente entre ambas variables, describiendo su comportamiento en la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Madre de Dios; por lo que se hace un análisis de la teoría existente y a partir del cual se elaboran dos instrumentos consistentes en dos cuestionarios, uno para medir el comportamiento de la variable control interno y sus dimensiones con un total de 17 ítems y otro para evaluar el comportamiento de la variable manejo de fondos de caja chica con un total de 16 ítems, aplicándose a una muestra de 22 personas que son el total de los trabajadores de la institución.

El estudio es de tipo descriptivo, realizado bajo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y transversal, ya que busca establecer la relación entre las variables de estudio en un solo momento; concluyendo que el nivel de correlación según Pearson entre el control interno y el manejo de fondos de caja chica es de 0.140, es decir que existe relación positiva entre ambas variables, pero la relación es baja, teniendo a su vez un nivel de dependencia del 1.96% entre ambas variables. A nivel descriptivo los resultados de manera independiente indican que el control interno de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Madre de Dios es inadecuado en un 100% y el manejo de fondos de caja chica es regular según la percepción de los trabajadores. Es de resaltar la relación con la presente investigación la importancia del control interno de caja chica para un adecuado manejo de los fondos.

Cuzquen (2017), en su tesis “Programa estratégico para mejorar la gestión administrativa de los gastos de caja chica de la empresa Nefro Salud Chiclayo S.A.C. – Chiclayo 2017”; El cual establece como objetivo analizar la situación actual, en el proceso para mejorar los gastos de caja chica, en la empresa Nefro Salud Chiclayo S.A.C. Al realizar este análisis se pudo observar cómo ayudar a la empresa, en la organización administrativa y operativa para salvaguardar el dinero destinado para la realización de gastos menores. Para esta investigación, se realizó un programa utilizando las diferentes estrategias, adecuando cual es la que ayudaría mejor a la empresa. Este trabajo se realizó en la ciudad de Chiclayo-Perú. El tipo de investigación, es cualitativa y se debe a que en el área de fondo fijo solo trabajan 2 personas, entonces por ser poca la cantidad de población se le aplicó la entrevista siendo esta la misma muestra. En este sentido, el trabajo de investigación se recomendó que se aplique la investigación antes mencionada, para mejorar el uso de los recursos de manera más adecuada en el proceso de efectivo.

Granadillo, (2015) trabajo en su tesis para optar al título de Magister en ciencias contables denominada” El Control Interno y los sistemas de información contable en empresas del sector de repuestos caso: Refre-Diesel “en la Universidad de Carabobo-núcleo la Morita, Aragua-Venezuela, el cual tuvo como objetivo general Analizar el control interno del sistema de información contable en pequeñas y medianas empresas del sector de repuestos. Caso: Refre-Diesel, C.A. La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental con corte transversal, en cuanto al tipo, este estudio está ubicado dentro de una investigación de campo, se tomó como la muestra representativa para esta investigación, a los tres (3) individuos que cumplen funciones gerenciales y permiten recabar información en función del propósito del estudio en la empresa Refre-Diesel, C.A. Para la recolección de la información se utilizaron técnicas como la Observación Directa y la Encuesta, estos instrumentos de medición estuvo sometido a parámetros de validez de contenido, constructo y validez predictiva así como de confiabilidad, esta investigación trajo como conclusión que la empresa cumple con algunos de los requerimientos de control que establece las normas vigentes, Sin embargo, el hecho de no estar establecidas por escrito dichas normas, se traduce en una debilidad. Al igual que los pagos nunca son registrados de manera automática, lo que afecta el equilibrio económico de la organización en lo que se podría hacer, considerando las expectativas y oportunidades, con lo que se puede hacer, en función de la propia capacidad financiera, por lo tanto es imperativo la aplicación de un

estricto control interno para mejorar las capacidades financieras de la organización. Esta investigación tiene relación con el presente estudio, debido a que se resalta la importancia de elaborar herramientas de control interno, que van a permitir mejorar las capacidades monetarias y financieras de las empresas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

A principios del siglo XVIII las empresas se desarrollaron con gran lentitud, no obstante siempre existió el trabajo organizado y dirigido en la historia de la humanidad, la historia de las empresas y sobre todo la historia de la Administración, es por ello que definiremos a la administración como una ciencia social compuesta de principios, técnica y práctica, y cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes, que individualmente no es fácil alcanzar. GimiBittar M. 1990, (p. 59).

Debido a lo anteriormente expuesto Terry y Franklin 1986 nombran los principios de la Administración, los cuales son:

### **Planificación**

Es la base fundamental del proceso administrativo, ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable, es decir: selecciona y hace suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales. Organización Es el ordenamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa, es una de las funciones principales que le atañe a la administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan. Establece relaciones efectivas de comportamiento en las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas, bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo.

## Ejecución

Es un elemento esencial, que le va a dar el inicio a una actividad preestablecida a la puesta en marcha de un objetivo ya definido. Es hacer que todos los componentes del grupo quieran realizar los objetivos de la empresa y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos.

## Control

Es uno de los elementos más importante del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa, es la última etapa del proceso administrativo, está estrechamente relacionada a la planificación, el cual sirve de retroalimentación para futuros planes.

Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas de los sectores públicos y privados. Es importante tener en cuenta, que el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas.

## El Control Interno y las Operaciones Contables

El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Todas las operaciones contables necesariamente están sujetas al sistema de control interno que establece una entidad. El grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no. Todo el producto final de la evaluación de los controles internos es plasmado a través de informes, los cuales pueden ser realizados por auditores. Catácora F. 1997, (p. 260).

Además, es importante mencionar los aportes de Mantilla S. 2000, al explicar lo referido al Control Interno y lo define como: un proceso ejecutado por personas de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en

objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.

Cooper & Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España, establecen que Los componentes del Control Interno son:

#### Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

#### Valoración de Riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el camino.

#### Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos

hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en todas las organizaciones, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

## Información y Comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios. Igualmente debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente.

Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que cómo sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás, tener un medio de comunicación de la información significativa en sentido contrario. Asimismo necesitan comunicación efectiva con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

## Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ellos son realizados mediante acciones de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia y a la junta directiva.

## Efectivo

El efectivo y los valores negociables se consideran los activos con mayor liquidez en una empresa Gitman (2003), establece:

“Que el efectivo es el circulante al cual todos los activos líquidos pueden ser reducidos. Dada su naturaleza y disponibilidad, el efectivo generalmente debe ser presentado como primera partida del balance, salvo aquellos casos en que los fondos de caja estén sujetos a restricciones o limitaciones para su disponibilidad, razón por la cual deberá excluirse de la sección de activos corrientes. Una adecuada administración del efectivo es de una importancia, ya que es el instrumento o medio aceptado para la adquisición de bienes y servicios. Se requiere que las empresas establezcan eficientes sistema y procedimientos de control para protegerlos y salvaguardarlos de robos y fraude”. (p.215)

Existen cuatro principios básicos, cuya aplicación en la práctica conducen a una administración correcta del flujo de efectivo en una empresa determinada, estos principios están orientados a lograr un equilibrio entre los flujos positivos (entradas de dinero) y los flujos negativos (salidas de dinero), de tal manera que la empresa pueda conscientemente influir sobre ellos para lograr el máximo provecho. Los dos primeros principios se refiere a las entradas y salidas de dinero y las otras dos erogaciones de dinero.

### Partidas que componen el efectivo

De acuerdo a lo expuesto con Catacora (2000), “el efectivo está compuesto por partidas que son manejadas mediante diferentes cuentas contables, las cuales representan el numerario o sus equivalentes a una fecha determinada. El efectivo por lo tanto puede estar representado por los siguientes rubros o conceptos: Caja, Fondos fijos, Bancos, Depósitos a plazo fijo, otros conceptos equivalentes de efectivo”. (p.121)

### Caja chica

Está representada por una cantidad pequeña de efectivo que las entidades tienen disponibles para desembolsos menores. Se crea mediante un cheque emitido por la

empresa a nombre de la persona responsable de la misma.

Cuando la Caja chica se establece se le da un cargo a la cuenta de caja chica por el monto establecido el cual va a servir para realizar pagos. Se abona a la cuenta banco, ya que debe hacerse a través de un cheque emitido por el dueño o el administrador de la empresa, el cual debe ser cobrado por el cajero responsable de manejar o administrar este fondo fijo de Caja Chica.

#### Realización de Pagos

Después que el cajero realiza los pagos este debe guardar todas las facturas o recibos correspondientes, debe llevar un control de estas cancelaciones y estar pendiente cuando llegue al mínimo de efectivo establecido, para solicitar una reposición o reembolso de caja chica, la cual consiste en presentar los comprobantes junto con la relación anexa.

#### Reposición de caja chica

Una vez que el cajero presenta la revisión de gastos junto con los comprobantes, y el administrador le emita un cheque por el monto total del reembolso, este debe hacerlo efectivo para poder disponer del monto establecido en la caja chica para realizar los pagos.

Este reembolso no se debe hacer con dinero efectivo, sino a través de un cheque. El asiento para registrar el reembolso, consiste en cargar todas aquellas cuentas que se afectan con dicha factura o recibo entregado junto con la relación hecha por el cajero y se abona el total a la cuenta de banco.

#### Arqueo de la caja chica

Es un procedimiento que realiza diariamente el encargado de la caja chica, para comprobar que la suma del efectivo más los comprobantes que existan en ella, arrojan el saldo correcto, también puede ser una revisión de manera sorpresiva que realizara una

persona autorizada la cual se encargara de examinar todos los comprobantes de pago que aparecen en la caja chica.

## Bancos

Pertenece al activo corriente y es aquella que controla el movimiento de valores monetarios que se depositan y se retiran de las instituciones bancarias relacionadas, mediante notas de depósitos, cheques girados, notas de crédito y notas de débito. La cuenta bancos se debita por la apertura de una cuenta bancaria, corriente o de ahorros, por depósitos realizados, por la emisión de notas bancaria, intereses que favorecen al saldo y en general otras forma que lo incrementan. Se acreditan por la emisión de cheques o notas de débito bancario, con el fin de satisfacer pagos y por cualquier otra forma de disminuir el saldo de la cuenta, siempre que el banco esté debidamente autorizado por el titular de la cuenta. Su saldo es de naturaleza deudora.

Como objeto de estudio la empresa PROSERVIG SERVICIOS INTEGRALES C.A, apertura una oficina en la ciudad de valencia en noviembre del año 2009, con el propósito de prestando servicios de calidad a las empresas de la región. Esta empresa ofrece servicios de redes, informática, circuito eléctrico y servicios tecnológicos.

Tiene como misión, visión y valores lo siguiente:

### Misión

Ser una de las principales empresas del mercado, para ofrecer excelencia y calidad en la asesoría, suministro e instalación de redes de datos, voz, electricidad, telefonía, video vigilancia, tanto alámbricas como inalámbricas, mediante la implementación de soluciones integrales con tecnología de punta y de la mano de nuestro excelente equipo de profesionales calificados, satisfaciendo las necesidades presentes y futuras de nuestra cliente.

### Visión

Ser reconocidos como una de las empresas más importantes en soluciones tecnológicas para la comunicación y seguridad del mercado regional y nacional.

## Valores

- Ética: Ofrecer un servicio justo y realizar una labor responsable.
- Responsabilidad: Cumplimiento eficiente de las obligaciones en el marco de la organización.
- Compromiso: Brindar un servicio óptimo y oportuno a los clientes.
- Servicio: Ofrecer calidad de atención, con calidez y esmero.
- Comunicación: Intercambio oportuno de información amplia y suficiente al interior y exterior de la organización.
- Disciplina: Acatar las normativas establecidas, para facilitar la interacción efectiva del personal en la consecución de los objetivos.
- Excelencia: Actitud permanente de mejoramiento.
- Proactividad: Esfuerzos para anticipar oportunidades, problemas y necesidades a los fines de adelantar respuestas

### 2.3. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

**Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener en forma continua y permanente la operatividad de las funciones de la organización.

**Control:** Proceso por el cual las actividades de una organización queda ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las necesidades de la organización.

**Controles Administrativo:** Controles desempeñados por uno o más administradores en cualquier nivel de la organización.

**Control Contable:** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Interno:** Tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos u ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**Deficiencia:** Defecto del control interno percibido, oportunidad de fortalecer el sistema de control interno.

**Diagnóstico:** Estudio de estándares contra los cuales puede medirse un sistema de control interno para determinar su efectividad.

**Efectivo:** Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero.

**Eficiencia:** Logro de los fines con la menor cantidad de recursos.

**Organización:** Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

**Políticas:** Normas que se establecen en una empresa para tomar decisiones

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El propósito de la investigación es un proyecto factible, se va a dar solución a un problema, además se realizara lineamientos metodológicos que presentara una solución viable para la problemática planteada.

De acuerdo con el manual de trabajo de grado y tesis doctorales de la universidad pedagógica experimental libertador (UPEL); (2008), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta de modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva, (p. 16).

Por lo tanto, se resolverá la problemática a través de la propuesta de un plan estratégico de control interno para el desarrollo efectivo de las actividades de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

#### **3.2. FASES METODOLOGICAS**

##### **3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del manejo de efectivo en caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.**

La presente investigación, toma los datos de la realidad de estudio de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A, ya que la misma no cuenta con exactitud en las operaciones que se efectúan en el área de caja chica por la poca disponibilidad de efectivo y esto trae como resultado deficiencia en el control interno de las transacciones, se partió de la aplicación de la técnica de observación directa y análisis de los movimientos o registros a través de arqueos y verificación por medio de conciliación bancaria con el objetivo de identificar la problemática existente.

Se utilizó la técnica de cuestionario que según Tamayo y Tamayo (1998), lo define como:

Aquel que permite dar respuesta a los problemas en términos descriptivos como la relación de las variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida, (p. 124).

Según Tamayo y Tamayo (1998) afirma que: la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación

También expresa que muestra es cuando seleccionamos alguno de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a muestra la cual descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población (p.114)

El instrumento de recolección de datos incluye preguntas cerradas, dirigidas al departamento administrativo conformado por 5 trabajadores que poseen la descripción de cargo de: 1 analista de cuentas por cobrar, 1 analista de cuentas por pagar, 1 cajera, 1 administradora, 1 contador público, quienes representan la población y muestra de la investigación ya que se es aplicara la encuesta.

### **3.2.2 Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas del manejo de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.**

Esta fase se orientó a verificar todo el proceso que se realiza en el área de caja chica para determinar el modo a operar actual, que trae como consecuencia las diferencias monetarias en caja chica, es por eso que se estudia las necesidades de esta área para así recolectar datos para su posterior análisis con el fin de determinar dichas necesidades.

Por otra parte para identificar los elementos que afectan la gestión se cumplió como técnica de recolección de datos; la revisión de documentos relacionados con el área de estudio, así mismo se indagara sobre las políticas establecidas en la empresa para comprobar la consecución y aplicación por parte de los representantes de dicho departamento. También se aplicara un análisis a través de una matriz DOFA para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta la organización.

### **3.2.3 Fase III: Diseño de plan estratégico de control interno para el mejoramiento de las operaciones de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.**

Se realizará plan estratégicos que vayan orientados a proporcionar soluciones a los problemas planteados que son los siguientes:

- Diseñar un formato de registro para reforzar los procedimientos a realizar en caja chica. Los lineamientos de control interno son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros.

- Cambiar el proceso de efectivo a una alternativa más eficaz como tarjeta de débito empresarial ya que otorgan un control completo sobre los gastos que se realicen en tiempo real dando como resultado seguridad en la administración de caja chica.
- Aumentar el fondo de caja chica donde se pueda considerar un monto fijo en dólares.
- Realizar la comprobación de los gastos directamente de los estados de cuenta del banco.
- Asignar un banco en específico para los gastos de caja chica, la empresa dispone de afiliación con tres bancos y actualmente utiliza el banco mercantil para pago de nómina, se sugiere utilizar este banco para los registros de gastos de caja chica.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se da a conocer los resultados de los instrumentos de recolección de datos en relación a las fases metodológicas tomando en cuenta los objetivos específicos.

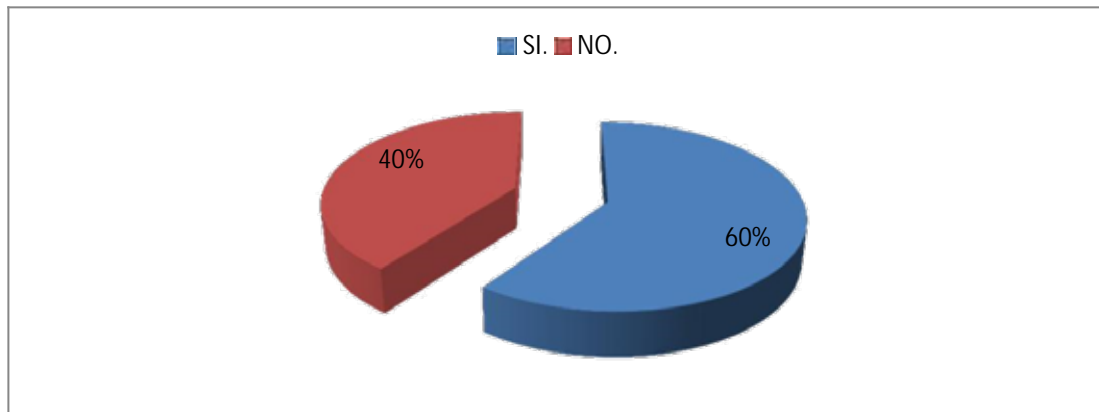
Este análisis, está representado a través de graficas circulares para lograr una mejor interpretación, Palella y Martins (2006), expresan que “la representación gráfica tiene por objeto, además de resumir la información, producir un impacto visual”; (p. 176). Para finalizar se realizara un análisis de cada uno de los resultados.

**Diagnosticar la situación actual del manejo de efectivo en caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.**

**Ítem N° 1.** ¿Existe normas en el área de caja chica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 1** Personas que indican que hay normas en el área de caja chica.

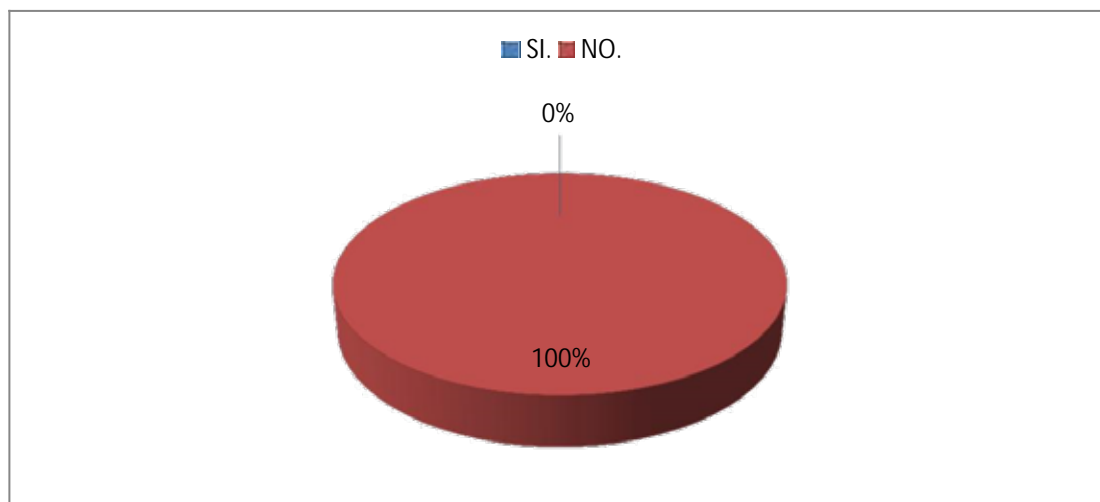
**Análisis:**

De las personas encuestadas el 60% respondió que existen normas en el área de caja chica y el 40% indicó lo contrario. Con estos resultados se demuestra que si existen normas en el área de caja chica pero pocas personas las conocen, motivo por el cual existe deficiencia y descontrol en el área de caja chica.

**Ítem N° 2.** ¿El fondo económico en efectivo establecido en caja chica cubre los gastos cotidianos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 2** Personas que indican el fondo económico en efectivo.

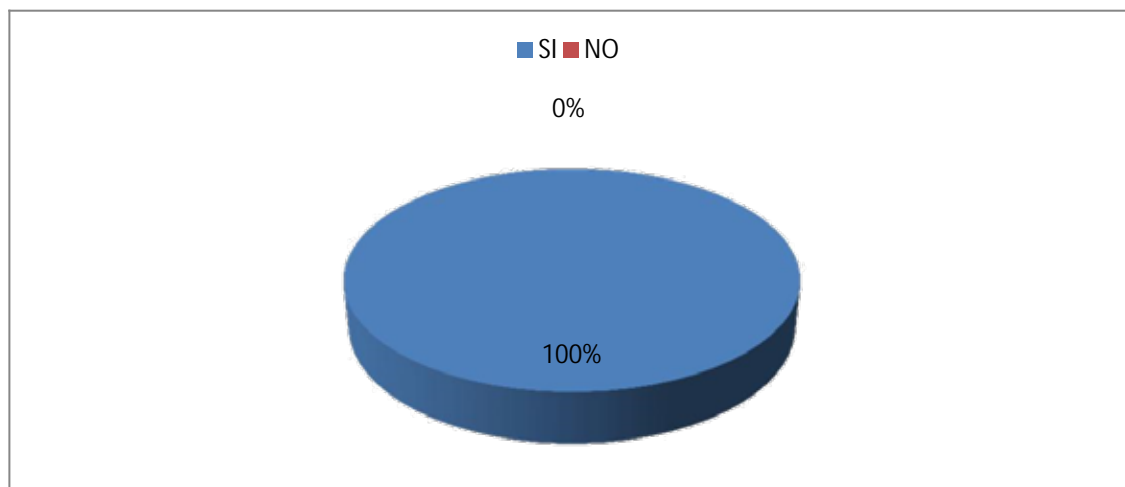
**Análisis:**

De las personas encuestadas en el área administrativa el 100% indica que el fondo económico establecido en efectivo no cubre con los gastos cotidianos en caja chica, lo que demuestra que el dinero en efectivo establecido no es suficiente.

**Ítem N° 3.** ¿La reposición de dinero de la caja chica se realiza diariamente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 3** Personas que indican la reposición de caja chica.

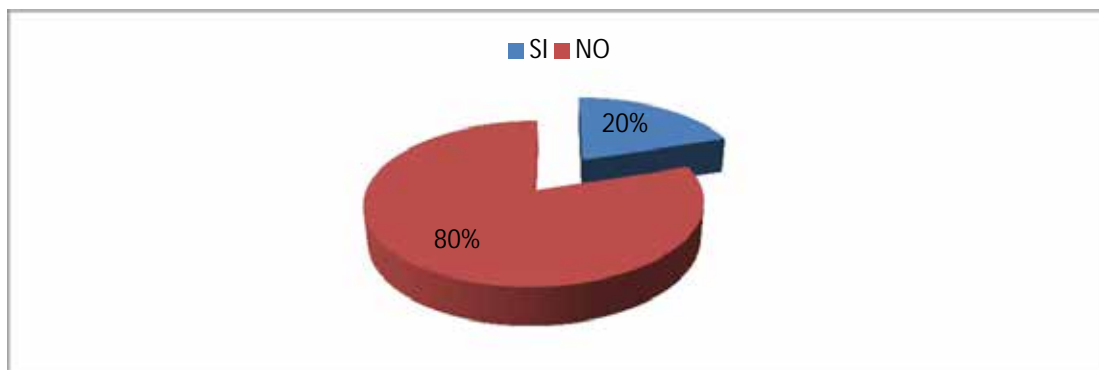
**Análisis:**

En el área administrativa el 100% de las personas indica que la reposición de dinero en caja chica se realiza a diario, lo que significa que el monto de efectivo se debe renovar constantemente, esto conduce al incremento de las actividades a realizar por el personal administrativo para la obtención del efectivo que actualmente es escaso.

**Ítem N° 4.** ¿El monto de las facturas es equivalente al efectivo entregado al personal?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 4.** Personas que indican el monto de la factura equivale al dinero entregado.

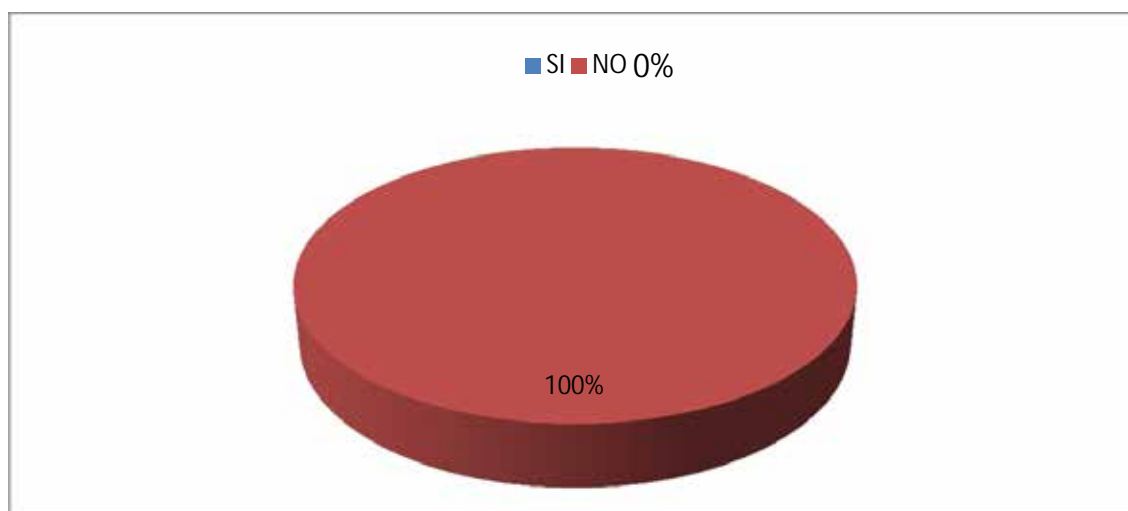
**Análisis:**

El 20% del personal indica que el monto de las facturas es igual al monto entregado y el 80% dice que no, ya que al momento de realizar las compras en efectivo el vendedor no posee efectivo para reembolsar la diferencia y al realizar el empleado la entrega de las facturas al departamento de caja no acompaña la diferencia en efectivo de la factura. De acuerdo a la opinión de los empleados se observa que el manejo de efectivo no es la mejor herramienta para realizar las compras ya que al tener diferencias a diario al cierre de cada mes la diferencia económicas son significativas.

**Ítem N° 5.** ¿Existe eficiencia administrativa con respecto a la planeación, organización y control de trabajo en el área de caja chica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 5.** Personas que indican eficiencia administrativa en la planeación, organización y control del área.

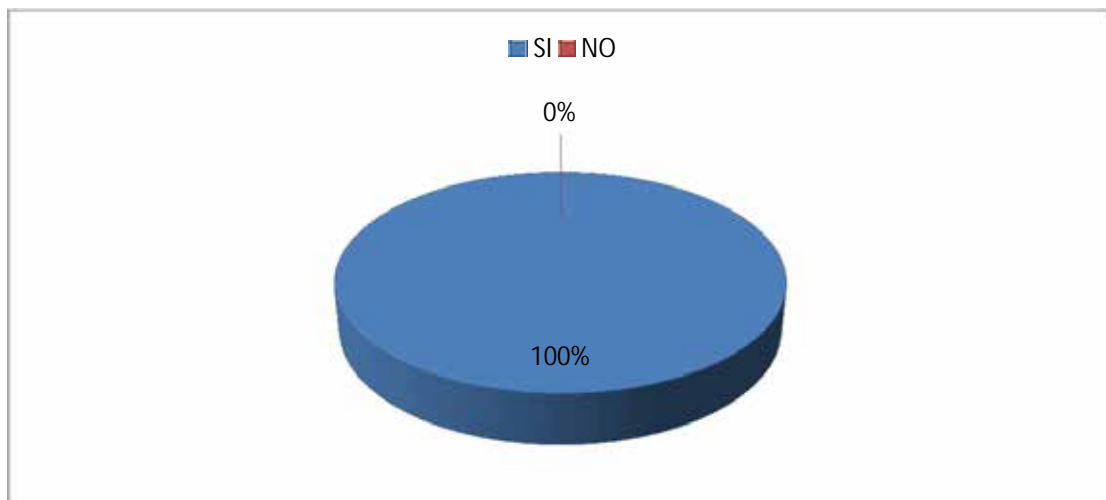
**Análisis:**

El 100% del personal administrativo no cree eficiente la planeación, organización y control ya que los procesos son tardíos, por la insuficiencia de efectivo la reposición del dinero de caja chica se realizan cada tres días y esto atrasa las gestiones o diligencias a realizar.

**Ítem N° 6.** ¿Se adaptaría usted a un nuevo método de procedimientos en el área de caja chica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 6.** Personas que indican adaptarse a un nuevo procedimiento en el área de caja chica.

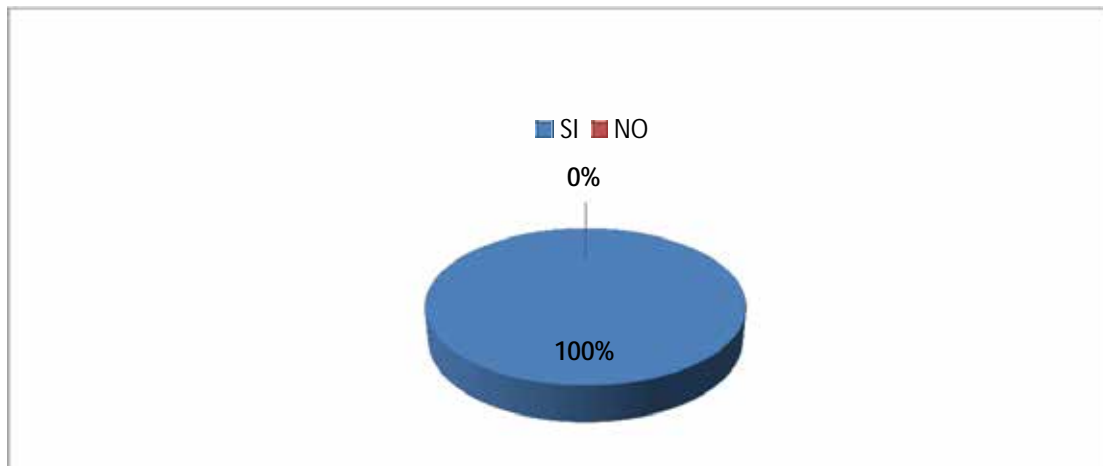
**Análisis:**

El 100% del personal administrativo está dispuesto a un nuevo método para los procedimientos que se realizan en el área de caja chica, esto demuestra que el cambio tendrá buena receptividad para los empleados.

**Ítem N° 7.** ¿Cree conveniente realizar las compras minoritarias con tarjeta de débito, divisas o cualquier otro medio tecnológico?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 7** Personas que cree conveniente realizar las compras con medios tecnológicos.

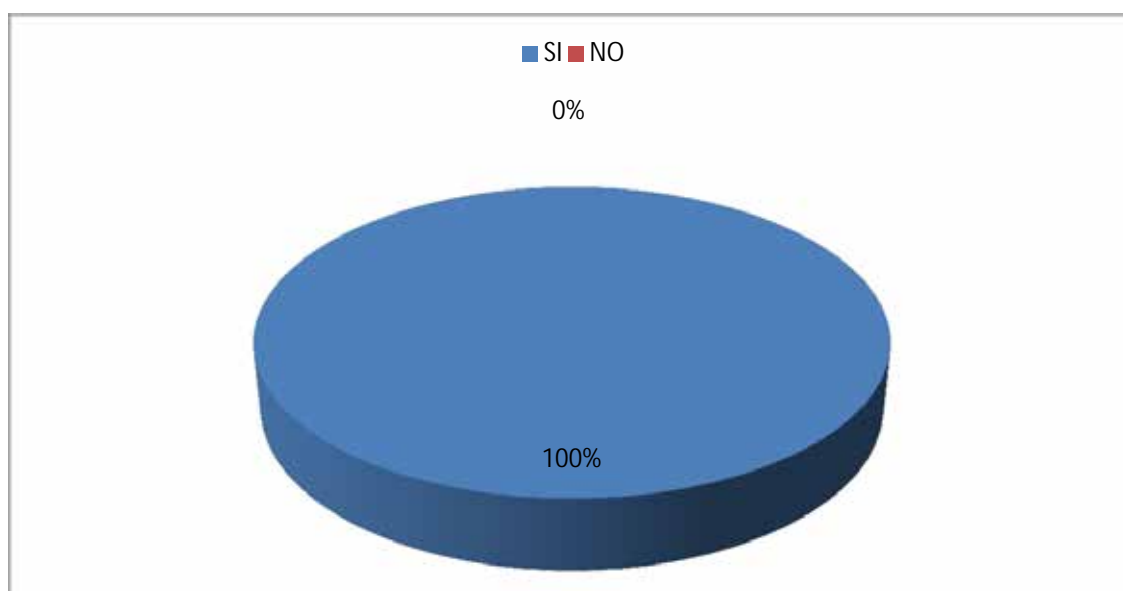
**Análisis:**

El 100% del personal administrativo cree conveniente que las compras deben realizarse con tarjeta de débito, divisas o cualquier otro medio tecnológico, esto es debido a la precisión de dinero que existe con este método de pago.

**Ítem N° 8.** ¿Es necesario aumentar el fondo de caja chica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 8** Personas que cree necesario aumentar fondo de caja chica.

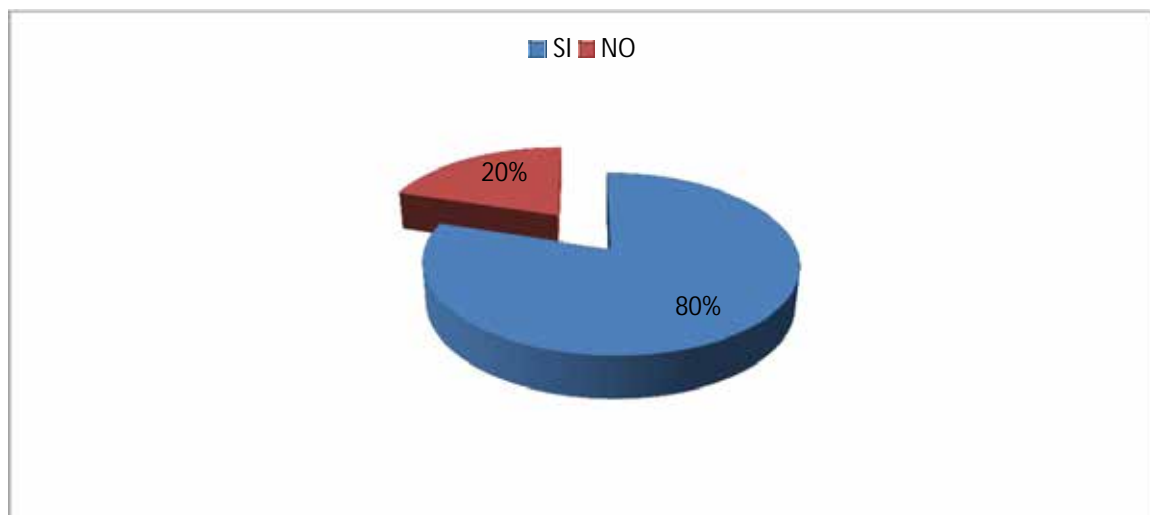
**Análisis:**

El 100% del personal indica que es necesario aumentar el fondo de caja chica, debemos recordar que el fondo de caja chica es establecido en efectivo y por la poca disponibilidad del mismo, el dinero disponible no abastece las compras minoritarias.

**Ítem N° 9.** ¿Cree usted que sea un buen método realizar la comprobación de las compras por medio de estados bancarios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 9.** Personas que cree buen método realizar la comprobación de las compras por medio de estados bancarios.

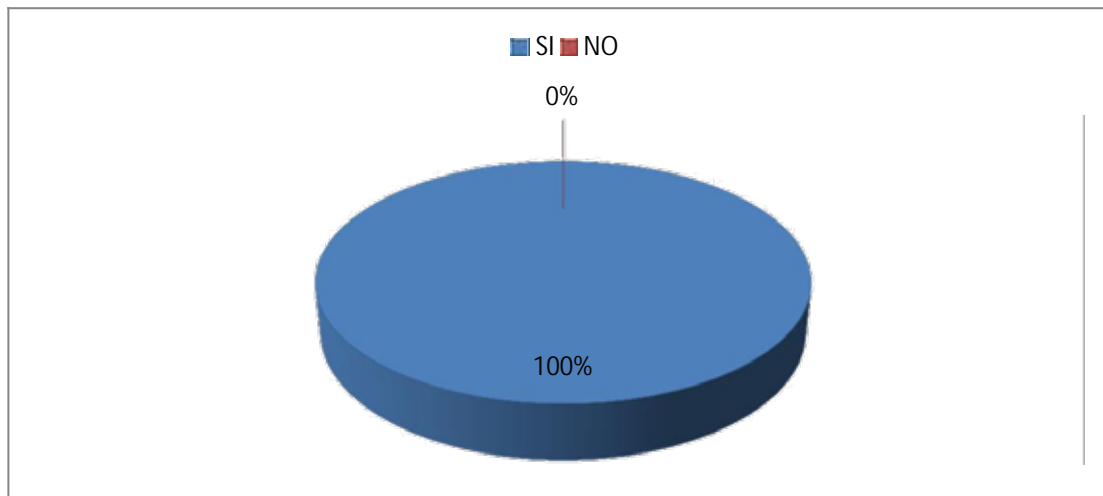
**Análisis:**

El 80% del personal indica que es buen método realizar la comprobación de las compras por medio de estados bancarios, el 20% no está de acuerdo ya que argumenta que debe esperar que la persona autorizada de acceder a los bancos facilite el estado de cuenta para realizar la conciliación.

**Ítem N° 10.** ¿Se minimiza los procesos en el área de caja chica al implementar nuevas modalidades y herramientas que faciliten al departamento de administración realizar los arquezos y reposiciones de dinero?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).



**Gráfico N° 10.** Personas que cree minimizarlos procesos en el área de caja chica

**Análisis:**

El 100% de las personas en el área de caja chica están de acuerdo en una nueva modalidad para realizar los arquezos y reposiciones en caja chica, esto suministra menor tiempo a la hora de realizar las reposiciones, hacer verificación a través de los movimientos bancarios y tener exactitud con las transacciones.

**Determinar las debilidades y fortalezas del manejo de las operaciones en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.**

**Cuadro N° 1.** Análisis situacional FODA

FODA	FORTALEZA	DEBILIDADES
	Personal con experiencia en el área	Poco conocimiento en los procesos a realizar en el área
	Personal con habilidades para adaptarse a las tecnologías.	Fondo fijo de caja chica está establecido en bolívares efectivo
	Existen normas de control interno. Lo que facilita la capacitación para el personal administrativo	El efectivo disponible no cubre los gastos cotidianos
		Existe diferencia de dinero en los arqueos que se realizan
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
Apoyo de instituciones financieras para la obtención de tarjeta de débito y movimientos bancarios con datos inmediato.	Dictar charla para empleados del área administrativa para ampliar conocimientos sobre las normas y procedimientos de control interno en administración y caja chica.	Ajustar los gastos operativos y recurrentes al fondo fijo de caja chica.

El uso de divisas es cada vez más frecuente	Actualizar los procesos en apoyo a la nueva modalidad a utilizar en la solicitud de dinero para compras menores sin autorización de la gerencia.	Establecer un único banco ( mercantil, banco universal.) para registro único y exclusivo de gastos en caja chica
Establecer un fondo de caja chica acorde a la inflación	Apertura y solicitud de tarjeta de débito al banco mercantil.	Realizar conciliaciones bancarias para comprobar los gastos efectuados en caja chica
<b>AMENAZAS</b>	Estrategias FA	Estrategias DA
Extravió de la tarjeta de débito	De las herramientas tecnológicas, es decir, tarjeta de débito, pago móvil y divisas, evaluar cuál de estas presenta menor inconveniente al realizar las compras.	Aprobar el cambio de efectivo a herramientas tecnológicas para obtener precisión en las transacciones a realizar en caja chica
Robo al personal autorizado para realizar las compras, Sin embargo este factor siempre está presente.	Crear memorándum, donde indique la devolución inmediata de la tarjeta de débito para evitar extravío de la misma.	Establecer parámetros y uso de vales para registrar y orden de los gastos en caja chica.

### **Análisis:**

Como se puede observar en el cuadro N° 1 para determinar las razones, por las cuales se debe evaluar las funciones en el área de caja chica, es necesario guiar al personal, quien es capaz de adaptarse a los cambios, acorde a las exigencias a desempeñar y por ende solventar la problemática existente, ya que el personal administrativo es competente y con buen manejo de la tecnología, lo que facilita la implementación de nuevos procesos en el área de caja chica donde el método para realiza las compras sea por medio de tarjeta de débito, pago móvil, divisas o cualquier otro medio tecnológico.

A través de este análisis se puede observar las debilidades existentes en el área de caja chica que afectan las normas de control interno porque los procesos no se cumplen, también se evidencia que no es el efectivo la mejor herramienta para realizar las comprar menores debido a la crisis económica actual donde el efectivo es escaso y al momento de realizar los arqueos las diferencia económicas son significativas.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Esta propuesta tiene como objetivo elaborar estrategias que permitan al personal administrativo tener precisión en las transacciones que se realiza, facilitar los procesos para hacer el uso del dinero disponible y obtener un control en el área de caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A., con el propósito de evitar faltante de dinero que trae a largo plazo consecuencias económicas que afectaran las finanzas de la empresa.

Estas Estrategias Incluye:

1 Formato de registro donde se describa la compra a realizar, lo cual debe contener fecha, descripción de la compra, monto y numero de factura o control.

2- En el banco mercantil apertura a una cuenta corriente, se proponer realizar solicitud de tarjeta de dedito a este banco para efectuar las compras correspondiente a caja chica y así tener el dinero disponible en esta cuenta.

3- Realizar conciliación semanal para cumplir con arqueos frecuentes donde se verifique las compras.

4- Crear un fondo fijo anclado al precio del dólar para que la inflación no afecte el monto establecido.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

Los beneficios de esta propuesta será facilitar el trabajo a los empleados del departamento de administración y cumplir con los procedimientos de control interno del área de caja chica para obtener exactitud con el dinero disponible para gastos menores de la empresa.

## **5.3. Objetivo General y Específicos**

### **Objetivo General**

Diseñar herramientas de control interno para el uso eficiente de los recursos económicos en caja chica de la empresa Proservig Servicios Integrales C.A

### **Objetivos Específicos**

- Sustituir el uso de efectivo por tarjeta de débito y pago móvil
- Elaborar los ajustes requeridos para los procedimientos en caja chica
- Crear recibo de vales en caja para registro de todas las solicitudes

La razón por las cual se presenta esta propuesta es debido a que toda organización debe cumplir las metas para las cuales fueron creadas esto incluye la eficiencia, solidez de los procesos y funciones del departamento, los procesos utilizados con la caja chica de la empresa Proservig servicios integrales, C.A., no cumple con estas metas debido a los constantes cambios que se originan en el país, como la limitación del efectivo y la frecuente inflación. Esto descontrola las

funciones que se realizan en el área de caja chica dando como consecuencia faltantes significativos para la finanzas de la empresa, por tal motivo es necesario implementar nuevas modalidades que optimicen el buen funcionamiento de las actividades.

Por lo tanto se expone una propuesta posible que es, proponer un plan estratégico de control interno para el desarrollo efectivo de las actividades de caja chica en la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.

#### **5.4 Desarrollo de la Propuesta**

Solicitar al banco Mercantil una tarjeta de débito que será de uso exclusivo para los gastos de caja chica. Se asigna este banco en específico para tener control exclusivo de la caja chica y así al momento de verificar los gastos se pueda identificar rápidamente las compras que se realicen con la tarjeta de débito.

Establecer un fondo fijo equivalente a 20 dólares, este monto cubre los gastos cotidianos de compra de aperitivos para reunión de convenio de contratos para servicios que presta la empresa, también cubre el flete y demás gastos originados en el transcurso de la semana.

#### **Estrategia de Control Interno**

La persona asignada al manejo del dinero en caja chica debe:

- 1- Hacer un registro de la persona que solicite la tarjeta de débito y un formato donde se establezca la descripción del gasto que se va a originar.

---

## Gastos de Caja Chica

Fecha: Persona Responsable:

Descripción:

Monto:

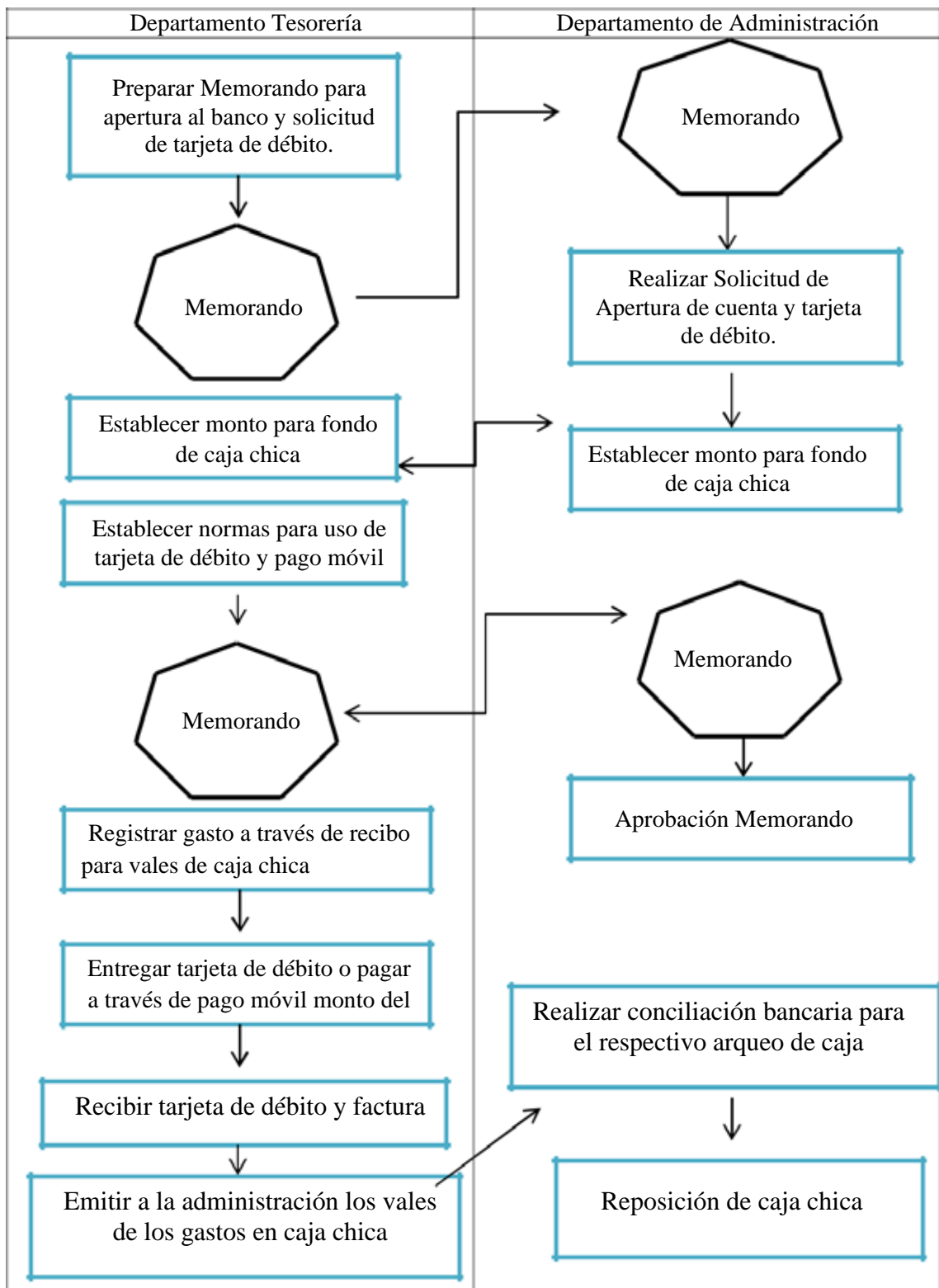
**Fuente:** Agrinzones, Salinas (2020).

- 2- Este comprobante debe estar acompañado con la factura una vez que se realice las compras.
- 3- La tarjeta de débito al finalizar la jornada diaria de trabajo debe ser entregada a la persona encargada de la caja chica.
- 4- Los días viernes se debe entregar al departamento de administración el registro de todas las compras correspondientes a la semana con su respectiva factura.

Personal Administrativo debe:

- Los días viernes debe conciliar los reportes recibido por la cajera junto al estado de cuenta.
- Una vez conciliado todos los reportes se hace la reposición del dinero.

Los días lunes debe estar el equivalente de 20 dólares disponible para el uso semanal.



## **5.5. Factibilidad de la Propuesta**

### Factibilidad Técnica

Para realizar el desarrollo de las estrategias de control interno, no es necesario contar con alta tecnología, solo se requiere cumplir con las normas para solicitud de dinero a caja chica para mayor efectividad en las actividades y mostrar el disponible bancario real.

### Factibilidad Operativa

La propuesta tiene buena receptividad y aceptación por parte del personal administrativo, por lo que se tomó en cuenta su opinión en cuando a las estrategias a plantear y se evidencio que hay buena expectativa y responsabilidades que generan control interno.

### Factibilidad Económica

La propuesta solo requiere de inversión por una comisión bancaria por solicitud de tarjeta de débito al banco mercantil y esto es rentable para la empresa.

## CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo específico N° 1: se concluye que, existen normas en el área de caja pero pocas personas las conocen, a su vez el fondo económico establecido en caja chica no cubre los gastos cotidianos evidenciando fallas en la secuencia de actividades, produciendo un control deficiente, determinando así puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, otros aspectos es que no hay una reposición efectiva del dinero de caja chica de manera diaria generando estos demoras en el desarrollo efectivo de las operaciones diarias de la organización, por tal motivo es importante establecer un monto fijo de caja chica ajustado a la inflación existente en el país.

Respecto al Objetivo específico N° 2: Se concluye que la empresa Proservig Servicios Integrales C.A.; presenta como fortalezas que cuenta con personal de experiencia en el área, existe un crecimiento constante por parte de la empresa, existe un rumbo establecido con respecto a la misión y visión de la empresa, con respecto a las debilidades existe un recargo de responsabilidad por parte de los empleados, una falta de revisión periódica de los depósitos realizados; y no existe un control interno adecuado. Es por ello que es necesario aplicar controles internos en sus operaciones que conducirá a conocer la situación real de las mismas, con el propósito de proteger al efectivo contra residuos, fraudes e inconsistencias, permitiendo lograr resultados óptimos.

Respecto al Objetivo específico N° 3: En cuanto a las deficiencias en el control interno de caja chica, se concluye realizar un plan estratégico que permita desarrollar herramientas un mejoramiento de las actividades de caja chica, se pueden aplicar entre otras herramientas, arqueos de caja periódicos bajo la responsabilidad del área de contable porque contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa

## **RECOMENDACIONES**

Después de realizada la investigación, se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

Se recomienda realizar arqueo semanal comparando estado de cuenta con recibo de control de caja chica y factura, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el gasto y llevar un control correcto de los activos y pasivos de la empresa con la finalidad de mejorar la eficiencia del área, aplicando formatos propuestos que ayudará a mejorar el control del efectivo.

Se sugiere asignar un monto máximo para el fondo fijo y se deberá solicitar la reposición cuando su ejecución haya alcanzado el 75% del monto asignado.

Se sugiere adoptar medidas de control más estricto con respecto liquidaciones diarias, y el control de pago móvil, o pagos en divisas que se realicen y utilizar reportes emitidos con el fin de detectar errores, es de importancia que la empresa identifique la situación actual del área, las deficiencias, y conocer los riesgos, a fin de mantener un constante control del efectivo para cumplir con el logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Hay que tener en cuenta que las compras de caja chica no puede confundirse con los gastos de la empresa o compra de materiales para inventarios.

## REFERENCIAS

- Bittar M., Gimi (1990). Principios de Gerencia y Administración de Empresas. Librería Destino. Caracas, Venezuela.
- Catácora Carpio, F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Universidad Católica Andrés Bello. McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, Caracas.
- Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.
- Mantilla, S (2000) control interno. Estructura conceptual integrada. Segunda edición. eco. Ediciones, Santa Fe Bogotá Colombia
- Terry G. R. y Franklin S. G. (1986). Principios de administración. Caracas, Venezuela:Panapo.
- [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_061ca03a25fe3bc85c1433222071c0c2](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_061ca03a25fe3bc85c1433222071c0c2)
- [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_f4fa21f46ecc0a38d3ded4e0c7e97a79](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f4fa21f46ecc0a38d3ded4e0c7e97a79)
- [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI\\_c4129a9547e58d22df69e6bfe997895c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_c4129a9547e58d22df69e6bfe997895c)
- [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_2dd223e49d31f79e98aae616d7ff57be](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_2dd223e49d31f79e98aae616d7ff57be)
- <https://blog.bancobase.com/la-importancia-de-la-caja-chica-en-la-tesoreria-de-tu-negocio-finanzas>
- <https://blog.corporacionbi.com/blog/tarjetas-credito-empresarial/conoces-riesgos-de-tener-una-caja-chica-mal-administrada>
- [https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=KS\\_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA2&dq=gitman+2003+efectivo&ots=CyapweIrJ3&sig=ZXAE3AzzT2xDAV3c3u0a7EyKYzc#v=onepage&q=gitman%202003%20efectivo&f=false](https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=KS_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA2&dq=gitman+2003+efectivo&ots=CyapweIrJ3&sig=ZXAE3AzzT2xDAV3c3u0a7EyKYzc#v=onepage&q=gitman%202003%20efectivo&f=false)
- <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20->

%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1962/1/ogranadillo.pdf>

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0059913/cap02.pdf>

<https://www.isotools.org/2015/04/14/el-plan-estrategico-empresarial-una-herramienta-para-la-calidad/>