



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR
EL CONTROL DEL EFECTIVO DE LA
EMPRESA INVERSIONES MODA BALY C.A.**

Autores: Linosky Ávila
Fernando Román

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CONTROL
DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA
INVERSIONES MODA BALY C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciados en Contaduría Pública

Autores: Linosky Ávila
C.I. V-20.650.543
Fernando Román
C.I. V-18.687.420

Tutor: Lcdo. Kevin Teles

San Diego, Octubre del 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N° 000116-2-2019

San Diego, 26 de Septiembre del 2019.

Ciudadanos

LINOSKY ALEJANDRA AVILA RODRIGUEZ

C.I. 20.650.543

FERNANDO GUSTAVO ROMAN SILVA

C.I. 18.687.420

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 DE ACCION PARA MEJORAR EL CONTROL DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES MODA BALLY C,A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Publica.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

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



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Kevin Teles de Cedula de Identidad No. V-13.381.226, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Linosky Ávila y Fernando Román, titulares de las cédulas de identidad N° V-20.650.543 y V-18.687.420, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CONTROL DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES MODA BALY C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, veintitrés (04) de Octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Tutor Académico
Lcdo. Kevin Teles
C.I. V- 13.381.226

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	
LISTA DE FIGURAS	pp.
LISTA DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
	ix
	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.1.1. Formulación del Problema.	5
1.2. Objetivos de la Investigación.	5
1.2.1. Objetivo General.	5
1.2.2. Objetivos Específicos.	5
1.4. Justificación de la Investigación.	5
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	7
2.2. Bases Teóricas.	10
2.3. Definición de Términos Básicos.	26
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	27
3.2. Fases Metodológicas.	28
3.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual.	28
3.2.2. Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas.	29
3.2.3 Fase III Diseño un plan de acción para mejorar el control del efectivo..	30
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	31

CAPÍTULO	pp.
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	44
5.2. Objetivos de la Propuesta.	45
5.3. Justificación de la Propuesta.	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta	48
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	62

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Cuadro de Observación	32
2.	Matriz DOFA	42
3.	Análisis DOFA	43
4.	Resumen de las estrategias de control interno	56

LISTA DE FIGURAS

FIGURA		pp.
1.	Formato Único de Solicitud de Pago Digital.	54
2.	Formato de Recibo de Cobro Digital.	55
3.	Resumen del Plan de Acción propuesto.	55

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1.	Registro diario de entradas de efectivo.	34
2.	Soporte entradas de efectivo con comprobantes.	35
3.	Información de pago por parte del cliente.	36
4.	Revisión de los importes pagados vs facturas.	37
5.	Ingresos verificados en movimientos bancarios.	38
6.	Documentación soporte autorizada.	39
7.	Departamentos involucrados brindan información oportuna.	40
8.	Asignación de actividades y responsabilidades.	41



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CONTROL
DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES MODA BALY C.A.**

San Diego, Octubre de 2019

Autores: Linosky Ávila
Fernando Román
Tutor: Lcdo. Kevin Teles

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., con el propósito de controlar el efectivo y dirigirlos eficientemente al pago de sus obligaciones, de manera que se pueda determinar posibles situaciones de déficit o excesos de efectivos, para buscar alternativas de financiamiento o inversión, según lo amerite el caso. A tal efecto, la metodología que será utilizada estará enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo. Por su parte, la población objeto de estudio, estará comprendida por tres (03) personas relacionadas de las áreas de tesorería, cuentas por pagar y cobrar. Las técnicas e instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos, será la encuesta apoyada en un cuestionario como instrumento, conformado por nueve (9) preguntas cerradas de respuesta dicotómicas, con alternativas Si-No y la observación directa con apoyo de un cuadro de observación. Los resultados obtenidos se tabulará, graficarán, analizarán e interpretarán, para obtener el diagnóstico real de los procesos de manejo de efectivo, cuya información permitirá identificar las debilidades y fortalezas del control interno del efectivo, las cuales se expondrán junto a los factores externos en una matriz DOFA, cuyo cruce, permitirá obtener las posibles estrategias que permitirán el diseño al plan de acción que será diseñado como propuesta, que dará solución al problema planteado. Se concluye que el control interno del efectivo es indispensable, debido a que minimiza los riesgos, garantizando su salvaguarda y registro oportuno.

Descriptor: Plan de acción, Efectivo, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están en una búsqueda continua de optimizar sus procesos para ser más efectivas y mantenerse en el mercado en el que incursionan, para tales fines implementan controles que le garanticen el cumplimiento de procedimientos, normativas y políticas, que debe realizar el personal integrante de cada nivel organizacional, de manera que se logren los objetivos, planes y metas establecidos, logrando, además mantener su operatividad con la administración efectiva de sus recursos, que le permitan lograr el posicionamiento deseado en el tiempo.

En este orden de ideas, el control interno permiten proteger los activos, en especial el efectivo, tanto los ingresos generados como su direccionamiento para cubrir deudas y obligaciones, limitando los riesgos que se puedan presentar en relación a este activo, estableciendo un registro oportuno de las operaciones, niveles de autorización para el control de su salida, debidamente soportados, la verificación de la información, y la detección de posibles desviaciones para corregirlas a tiempo.

En este sentido, la finalidad de la presente investigación es proponer un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., con el propósito de controlar el efectivo dirigiéndolos eficientemente al pago de sus obligaciones y para poder generar inversiones, de manera que se pueda determinar posibles situaciones de déficit o excesos de efectivos, debido a que en la actualidad no se está logrando un adecuado manejo del efectivo lo que podría poner en riesgo la operatividad de la organización. A tales implicaciones, este trabajo de investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, y se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la

investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegó el autor en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En su continua búsqueda por la excelencia para lograr mantenerse en el mercado cada vez más competitivo, así como para enfrentar los efectos del medio tales como los cambios socio-económicos, los avances tecnológicos y la globalización, las organizaciones necesitan evaluar sus procesos y establecer cambios en todos sus niveles, de manera que se puedan seguir brindando los productos o prestando los servicios en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes, minimizar los costos sin perder la calidad de sus productos o servicio, y maximizar las ganancias para los accionistas.

Cabe señalar, que las empresas venezolanas no escapan de esta realidad, y en especial porque se enfrentan a un flagelo de gran relevancia como son los efectos de una economía inestable hiperinflacionaria, que produce una pérdida acelerada del poder adquisitivo, no permitiendo mantener una planificación, por los cambios inestables en los incrementos de los costos de los productos y servicios, así como de sus gastos operativos, y de los cuales se requiere cada vez más efectivo para poder cubrir sus deudas y obligaciones.

La administración del efectivo es de principal importancia en cualquier organización debido a que es el medio para adquirir inventario, cumplir con las obligaciones realizando los pagos oportunos y disponer para realizar inversiones. Se requiere de un correcto registro contable de las operaciones, debido a que este puede ser mal utilizado; en otras palabras, la administración del mismo se centra en el control interno, con el fin de asegurar que ese se utilice para propósitos propios de la empresa y de esa manera prevenir riesgo de omisiones, robos y evitar fraudes.

En relación a las implicaciones expuestas, el presente estudio se enfoca en la empresa Inversiones Moda Baly C.A., que está ubicada en Valencia, del Estado Carabobo, dedicada a la importación y venta al mayor de telas, esto se debe a que dicha empresa presenta debilidades por la falta de registros oportunos en los ingresos y egresos de dinero producto de sus ventas, tanto de contado como a crédito, así como los registros de las deudas contraídas con terceros, bien sea de las cuentas por pagar proveedores, los gastos generados por la nómina, servicios, alquileres, viáticos, entre otros.

Esta situación, ha ocasionado que parte de sus obligaciones no sean pagadas a tiempo o se generen sobregiros bancarios por no contar con las cifras reales de las cuentas por cobrar, cobranzas y deudas, lo que podría causar, que se paguen impuestos a destiempo, no contar con los fondos para el pago de nómina, retrasos con el pago de proveedores, afectando la imagen de la empresa ante sus proveedores, el estado y sus empleados.

Es por esta razón, que se propone diseñar un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de realizar los registros oportunos de las cuentas por cobrar y la cobranza, así como realizar el registro de las cuentas por pagar y pagos. El no tomar las previsiones a tiempo podría generar que se debilite la liquidez financiera para mantener su operatividad y cubrir sus obligaciones.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál sería el plan de acción adecuado para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas que intervienen en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.
- Diseñar un Plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

Las empresas altamente competitivas buscan establecer herramientas que les permitan mantenerse un paso adelante de sus competidores, para ello requieren mejorar sus procesos para ser más efectivas, por lo tanto, al implementar controles internos, busca garantizar que los procedimientos, normativas y políticas sean ejecutados a cabalidad en busca de lograr los objetivos organizacionales, ya que de la efectividad de sus procesos depende su permanencia en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

A tales implicaciones, se propone un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., de manera que se pueda registrar oportunamente los ingresos y egresos generados en sus operaciones, emitir reportes a tiempo con cifras reales, elaborar estados financieros, y evaluar que sus recursos se estén dirigiendo a los planes y metas establecidos. Esta investigación servirá además, de aporte a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto al control del efectivo, asimismo, sirve como antecedente a otros estudios, finalmente, servirá a los autores para aumentar sus conocimientos académicos en la temática de mejoras de procesos contables, financieros y administrativos, y control interno, para su desarrollo profesional en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Seguidamente, se presentarán los antecedentes de la presente investigación, al respecto, Becerra (2007:118), expone que: “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en su área denominada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”, los mismos guardan relación a la temática estudiada en cuanto a un plan de acción para mejorar el control del efectivo, se presentan las siguientes:

Primeramente Carolino y Dergham (2017), presentaron un trabajo titulado **“Estrategias de control interno para el manejo del flujo de efectivo de la empresa Suministros Valencey C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. El estudio tuvo como finalidad evitar los riesgos de fraude en el manejo del mismo, así como detectar posibles desviaciones de manera oportuna y establecer los correctivos necesarios.

La metodología que se implementó fue un proyecto factible. Los autores concluyeron en su investigación que control interno es una herramienta que brinda información confiable y permite mejorar el proceso de toma de decisiones, además permite la salvaguarda de los activos, y permite que se cumplan los objetivos, detectando las posibles desviaciones de manera oportuna y aplicando los correctivos necesarios. Su aporte al presente estudio, es el establecimiento de la supervisión a nivel contable para garantizar que se realicen los registros y se emita información confiable.

Por su parte, Cordero (2017), quien realizó una investigación que lleva por título **“Lineamientos estratégicos de control interno para establecer los procesos en el manejo de caja de la empresa Distribuidora de Víveres y Licores Los**

Cuatro Vientos C.A.”, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación se realizó con la finalidad de lograr el mejoramiento del manejo del efectivo, para ello, se procedió a describir los procesos que se realizaron en el área administrativa de la empresa en y se diagnosticó los problemas que existían.

A tales efectos, la metodología que se implementó fue un proyecto factible. Se pudo concluir que se propuso considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos, así disminuir los riesgos en el manejo del efectivo, controlar que los depósitos sean efectuados diariamente, al efectuar una eficiente clasificación de los gastos, que deben ser cancelados por este medio, y realizar conciliaciones sorpresivas. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas en cuanto al control interno, ya que considera que debe existir segregación de funciones para manejar las actividades relacionadas y reducir los riesgos de fraude.

Asimismo, Campos (2015), presentó un estudio que lleva por título **“Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014”**, para optar al título de Contador Público, en la Universidad Católica Sonto Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo en Perú. La finalidad del estudio es proponer el diseño de controles internos que permitan disponer de procedimientos, funciones, políticas y control para mejorar el uso de los recursos del área de tesorería. La metodología implementada fue cualitativa-cuantitativa, de tipo descriptiva-explicativa, con diseño no experimental.

La autora pudo concluir en su investigación, que la situación actual del área de tesorería en la empresa constructora Concisa, es muy deficiente, determinándose en un flujograma los puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, teniendo en cuenta que el control interno que maneja la empresa no es el más adecuado al realizar las transacciones. Su aporte al presente estudio, es que mediante un monitoreo frecuente de las operaciones de registro de los ingresos y egresos se busca cumplir con los procedimientos de control de manera que se puedan emitir reportes confiables y establecer los correctivos necesarios.

Por otro lado, Anaya, Fernández y González (2014), presentaron una investigación que lleva por título **“Estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. La investigación tuvo como propósito lograr que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza, logren satisfacer las necesidades, y con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer las necesidades y con ello asegurar los ingresos de la organización.

La metodología que se implementó fue bajo la modalidad de un proyecto factible. Los autores concluyen en su estudio que no se está manejando con eficacia el proceso de crédito y cobranzas. Además, las facturas de cuentas por cobrar no reflejan todos los datos necesarios o requeridos ni existe control del vencimiento de las facturas pendientes de cobro. Su aporte al presente estudio es los procedimientos para realizar la planificación de cobranza que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar y fortalecer la liquidez financiera, para cubrir sus deudas y obligaciones en el tiempo previsto.

Finalmente, Carbajal y Rosario (2014), presentaron un estudio que lleva por título **“Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014”**, para optar al título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Antenor Orrego. El fin del presente estudio es buscar el mejoramiento de la gestión financiera y lograr el control del efectivo, para ello, la metodología aplicada fue un diseño de campo, no experimental, a nivel descriptivo.

Los autores concluyeron que, la empresa requiere diseñar un control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas relacionados al movimiento del efectivo o equivalente del efectivo, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la actividad preventiva de la empresa. Su aporte al presente

estudio, son las bases teóricas que aporta sobre el control interno, tales como el registro de las entradas y salidas y el uso de soportes que garanticen el origen o destino de los mismos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Plan de Acción

El plan de acción es un instrumento para la evaluación continua del programa. Es a su vez la representación de las tareas que se deben realizarse, asignar responsables, tiempo y recursos para lograr el objetivo. Las características deben contener: un objetivo claro, conciso y medible. Vale mencionar que no se puede iniciar un plan de acción si no se sabe lo que se quiere lograr con él ni en cuanto tiempo.

Por otra parte, la implementación de estrategias debe mostrar el camino que se seguirá durante el desarrollo y ejecución del plan de acción. Para la ejecución del plan de acción cada responsable ya sabe las tareas que debe llevar a cabo para cumplir las estrategias planeadas y lograr el objetivo final establecido. Para la implementación del plan de acción se requiere de la realización de un diagnóstico sobre las capacidades en los diferentes niveles que proporcione valiosos insumos para la ejecución de los componentes y líneas de acción contenidas en el plan de acción para operativizar el trabajo de sinergia. Estas bases teóricas sustentan el presente estudio debido a que se busca realizar un plan de acción para mejorar el control del efectivo, por lo que será la herramienta gerencial que utilizará para desarrollar la propuesta.

2.2.2 El Efectivo

El efectivo y los valores negociables se consideran los activos de mayor liquidez en una empresa. De acuerdo a Gitman (2013:215), establece que: “el efectivo es 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 están sujetos a restricciones o limitaciones por su disponibilidad, razón por la cual deberán excluirse de la sección

de activo corriente. Una adecuada administración del efectivo es de suma importancia, ya que él es un instrumento o medio aceptado para la adquisición de bienes y servicios.

Se requiere que las empresas establezcan eficientes sistemas y procedimientos de control para protegerlos y salvaguardarlos de robos y fraudes. Existen cuatro principios básicos, cuya aplicación en la práctica conducen a una administración correcta del flujo del 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) para lograr el máximo provecho. Un eficiente manejo de efectivo es muy importante en cualquier compañía, y se debe planear, controlar, contabilizar las transacciones y los saldos de efectivo. El manejo del efectivo es esencial para el éxito y supervivencia de toda la organización. Y para lograr eficiente manejo del efectivo es necesario tomar en cuenta los siguientes objetivos:

- Proporcionar un control preciso de los cobros, desembolsos y saldos de efectivo.
- Evitar o minimizar pérdidas por robo o fraude.
- Anticipar las necesidades de endeudamiento y asegurar la disponibilidad de sumas adecuadas de efectivo para realizar operaciones del negocio.
- Evitar que queden inactivas innecesariamente grandes sumas de efectivo en las cuentas bancarias sin producir ingresos.

2.2.3 Partidas que componen el efectivo

De acuerdo a lo expuesto por Catacora (2014), expresa que:

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: Caja, fondos fijos, bancos, depósitos a plazo fijo y otros conceptos equivalentes de efectivo. (p. 121)

La Caja: está representada por el efectivo que se recibe o se desembolsa con fines específicos y predeterminados. El monto numerario disponible en caja se

caracteriza por tener movimientos de forma continuada y que son afectados diariamente. Se constituye para agilizar ciertas operaciones que permiten a una empresa recibir cobranzas de clientes menores, efectuar pagos hasta un límite.

Los Bancos: están constituidos por el monto disponible en las cuentas corrientes u otras modalidades de depósitos a la vista en una entidad financiera y las cuales están sujetas a un proceso denominado conciliación bancaria, el cual determina y aclara las diferencias que existen en los saldos que muestran los registros contables y el saldo reflejado por la entidad financiera en la cual se tiene depositados los fondos, Esta cuenta puede estar conformada por bancos nacionales y extranjeros.

No se considera efectivo aquellas partidas del activo que a pesar de estar conformadas por dinero de curso legal, y no sean de inmediata disponibilidad, tales como: depósitos dados en garantía, cobertura de reserva de capital y/o fondos de reserva legal, prestaciones sociales, depósitos bancarios congelados por intervención de la institución financiera u otros motivos, cheques devueltos por falta de fondos, estampillas postales o fiscales, adelantos para viáticos u otros gastos, vales en caja o cheques con fecha adelantada. En la presente investigación, el término del efectivo está dirigido al que se encuentra en caja, ya que es en esta área donde se está realizando el estudio.

2.2.4 Administración de Efectivo

Sostienen Weston y Brighan (2008), lo siguiente:

La administración del efectivo comprende el manejo del dinero de la organización y obtener así la mayor disponibilidad de efectivo y el máximo de ingresos por intereses sobre cualquier fondo que no se esté utilizando. En el extremo la función comienza cuando un cliente extiende su cheque para pagarle a la organización una cuenta por cobrar; la función termina cuando un proveedor, un empleado o el gobierno obtiene fondos cobrados por la organización para el pago de una cuenta por pagar o una acumulación. (p. 68).

Todos los activos entre estos dos puntos caen dentro de la esfera de la

administración del efectivo. Los esfuerzos de la organización para hacer que los clientes paguen sus cuentas en tiempo determinado caen dentro de la administración de las cuentas por cobrar. Por otra parte, su decisión sobre cuándo pagar las cuentas incluye la administración de las cuentas por pagar y las acumulaciones. Esta definición resulta fundamental para este estudio, debido a que las cuentas por cobrar generan el efectivo necesario para la operatividad de la organización, y es recibido en la empresa en estudio por el departamento de caja.

2.2.5 Control Interno

El control interno es uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecución de sus procesos más rutinarios y elementales, es aquel sistema de control que comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas por la empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas como tal.

Por su parte, Barajas (2008:108), explica que control interno es: “la última etapa del proceso administrativo. Su función consiste en establecer sistemas para medir y corregir las ejecuciones de los integrantes del organismo social, con el fin de asegurar que los objetivos fijados se vayan logrando”. El control interno debe considerarse como el proceso que garantiza la confiabilidad de la información revelada, ya que esta permite ejercer un control sobre las operaciones contables, administrativas y financieras que la empresa realiza. Esta base teórica sustenta el presente estudio debido a que se requiere su establecimiento en los procesos para el manejo adecuado del efectivo, y su salvaguarda a los activos en la empresa Inversiones Moda Baly C.A., para adecuado registro de las entradas y salidas, así como mantener los adecuados soportes, registros, planificación del destino del dinero, división del trabajo y autorizaciones de los desembolsos.

Un sistema de control es importante por cuanto no sólo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno puede ser agrupado en dos categorías: controles administrativos y controles contables. Meigs & Meigs (2012), define los controles administrativos como:

Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional, no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Igualmente el mismo autor define a los controles contables como medidas que se relacionan directamente con la protección de los activos con la confiabilidad de la información contable (p. 183).

Control Interno Administrativo: se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables. Los controles internos administrativos son los métodos y procedimientos, adoptados por la organización, relacionados principalmente con los procesos de toma de decisiones que permiten incrementar los niveles de eficiencia de las operaciones y al cumplimiento de las políticas administrativas prescritas por la alta gerencia.

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.

- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

2.2.6 Principios del Control Interno

En cuanto a este aspecto, Chiavenato (2011), señala los siguientes principios:

- Debe fijar la responsabilidad, si no existe una delimitación exacta de esta área el control será ineficiente; la contabilidad y las operaciones administrativas deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en el cual tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo control de las operaciones administrativas que puedan generar asientos contables; deben efectuarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el propósito de tener la seguridad sobre todas las operaciones administrativas, al igual que asegurar que los tramites de la gestión contable son llevados de forma exacta; ninguna persona individualmente debe tener completamente una transacción comercial.
- Cualquier persona en forma deliberada o accidentalmente puede cometer errores, pero es posible que un error se descubra si el manejo de una transacción está en manos de dos o más personas; debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente al personal de empleados. Un entrenamiento adecuado da por resultado un mayor rendimiento, costos reducidos y empleados más eficientes; debe haber rotación entre los empleados de confianza, en cada trabajo debe imponerse la obligación de disfrutar las vacaciones; las instituciones de operación de cada puesto deben estar por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan errores; debe

hacerse uso de un equipo mecánico y/o electrónico siempre que esto sea posible. (p.261)

El control interno permite tener la certeza y la seguridad sobre el cumplimiento de todas las órdenes emitidas por la alta gerencia; de igual manera proporciona la fiabilidad a la administración sobre confiabilidad y veracidad de los datos contables que son utilizados para la elaboración de los estados financieros, así como para la correcta toma de decisiones. Por ello, es necesaria y sumamente útil la existencia de los controles internos dentro cualquier empresa, por pequeña que ésta sea. La importancia y trascendencia del control interno radica en que sólo a través de esta función, es posible precisar si lo realizado o ejecutado está acorde y cumple con lo planificado previamente y en caso de existir desviaciones, identificar en qué parte del proceso operativo se generan y los responsables de las mismas a objeto de implementar las medidas correctivas para subsanar estas desviaciones.

2.2.7 Objetivos del Control Interno

El control interno se refiere a todos los diversos métodos y medidas adaptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, al comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adhesión a las políticas administrativas. En este sentido, con respecto a los objetivos es conveniente destacar que cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar; así como las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad. Por su parte, Catacora. (2014), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p.238).

En otras palabras, se puede señalar que los objetivos del control interno son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Según el autor Catacora (2014), plantea en su teoría que los objetivos de control interno se fundamentan en los siguientes:

Integridad: los objetivos de integridad permiten asegurar que se registran todas las transacciones en el periodo el cual corresponden. Las violaciones al objetivo de integridad existen cuando en el inicio de las transacciones o en el procesamiento no se incluye toda la información. Los controles internos de pre numeración de formularios o controles de tales de lotes apoyan el objetivo de integridad.

Existencia: los objetivos de existencia permiten asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponda a las transacciones reales de la entidad. Los resultados financieros deben reflejar solamente las operaciones o intercambios que realmente hayan afectado una entidad.

Exactitud: el objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellas. Este objetivo es sumamente importante ya que exige que las cifras sean registradas en forma exacta. Se deben recordar que los estados financieros no reflejan necesariamente una exactitud total de las cifras; por el contrario, el término aplicable es de razonabilidad de cifras. La exactitud es indispensable que se genere la transacción.

Autorización: todas las transacciones llevadas a cabo en una empresa tienen implícita una autorización. Un sistema

contable no puede procesar transacciones que no se encuentren autorizadas por algún funcionario competente. Para el procesamiento de la información, pueden existir distintos niveles de autorización. (p. 240)

Desde el punto de vista de un sistema manual, un objetivo de autorización debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos. Las autorizaciones de un sistema contable deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.

Custodia: los objetivos de custodia se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizada de los activos de la Empresa. Este objetivo se cumple a través de dos tipos de controles: controles de custodia y controles de existencia física. Controles sobre la custodia física de los activos son diseñados para prevenir o detectar el uso no autorizado de los activos durante el periodo en el que se encuentran bajo custodia de un individuo o departamento, especialmente interesa la custodia física de los activos valiosos y movibles tales como efectivo, inventario de cuentas por cobrar vehículos, entre otros. Los controles sobre la existencia física están diseñados para detectar si las cantidades o valores mantenidos en custodia coinciden con los registros. Estos controles incluyen conteos periódicos de inventario u otros activos, arqueos de fondos fijos, arqueos de facturas, entre otros.

2.2.8 Componentes de la Estructura del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración.

A tal efecto, Mantilla (2011), en el capítulo sobre estructura de conceptual concreta lo siguiente:

Ambiente de control: la esencia de cualquier negocio es su gente (sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia).

Valoración de riesgos: la entidad debe conocer y abordar los

riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

Actividades de control: se deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos, que ayuden a conseguir una seguridad razonable, de llevar a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos, existentes respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Información y comunicación: los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y oportunidad, facilitando a la gente a cumplir con sus responsabilidades

Monitoreo: es el proceso que debe ser monitoreado en forma total, y considerar como necesario hacer las modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (p.18)

2.2.9 Control del Efectivo

El efectivo es uno de los activos que necesita mayor control, ya que el mismo hecho de manejar dinero conlleva una gran responsabilidad. La administración del efectivo es una de las actividades fundamentales en el manejo del capital de trabajo, que de acuerdo a Rodríguez (2016:112), expresa que: “la caja representa el activo más líquido que poseen las empresas”. El término efectivo o caja se refiere a todo el dinero, ya sea en caja o en la cuenta banco que posee la organización, que genera o recibe durante un periodo determinado, que se distingue por no producir ningún rendimiento y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa. El objetivo fundamental del control interno del efectivo es minimizar los saldos de efectivo ocioso, logrando un equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

La administración del efectivo comprende el manejo del dinero de la organización y permite obtener así, la mayor disponibilidad de efectivo y el máximo

de ingresos por intereses sobre cualquier fondo que no se esté utilizando, por lo que requiere un control interno que garantice que este importante recurso no sea desviado o mal utilizado.

El control interno en cuanto al efectivo debe proporcionar procedimientos adecuados, para proteger las entradas y salidas de dinero, y es necesario garantizar su salvaguarda, registro oportuno, distribución de acuerdo a las prioridades de pago de obligaciones, mantener soportes, emitir información confiable para apoyar el proceso de toma de decisiones. Esta supervisión deberán hacerlas personas autorizadas, que no custodien el efectivo, es decir que exista separación de funciones.

Según Rodríguez (2016:113), expresa que: “el control interno del efectivo está constituido por una serie de procedimientos bien establecidos, con el objetivo de monitorear todas las actividades de la empresa que puedan afectar el manejo de este activo”. Estos procedimientos tienen como propósito resguardar el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros mediante una adecuada división del trabajo, delegación de autoridad, asignación de responsabilidades, promoción del personal al trabajo eficiente y logrando la identificación de este con las políticas de la empresa.

Las medidas de control interno del efectivo están orientadas a reducir los errores y pérdidas. Para tal fin, se debe partir de la premisa que el efectivo es todo el dinero que mantiene la empresa en sus cuentas de caja o en forma de depósitos en los bancos comerciales, en valores en moneda de curso legal, también llamado el Disponible. Dichas medidas deben tener en cuenta que la recepción del efectivo, puede hacerse por tres vías: operaciones en el mostrador (ventas), ingresos ejecutados por cobradores e ingresos vía depósitos o transferencias de terceros en las cuentas de la compañía.

En otro contexto, Rodríguez (2016:114.), señala que: “al establecer los controles internos del efectivo deben considerarse tanto el efectivo en caja como el disponible en los bancos”. La caja se divide en dos: Caja chica y Caja general, las cuales tienen procedimientos de controles específicos y diferentes. La caja chica es el fondo que la empresa emplea para los gastos menores dentro de la misma que no requieren del uso

de un cheque. En este sentido, el control interno de la caja chica debe tomar en cuenta el establecimiento de un límite máximo para los pagos a realizarse, éste sólo se moverá cuando se decida aumentar o disminuir el fondo, o para su eliminación. Asimismo, se puede señalar la importancia que una sola persona sea responsable de ella, quien no deberá tener acceso a la contabilidad, ni a los cobros, ni a la caja principal.

El fondo de esta caja chica debe cargarse a cada una de las cuentas de gastos o de costos, según se especifique en los comprobantes pagados. Estos comprobantes deben ser impresos, numerados correlativamente y deberán estar aprobados previamente por otra persona autorizada, especificando en cifras y letras, el monto pagado. Por su parte, la caja general, según Rodríguez (2016:114): “es la cuenta que registra todo el efectivo que ingresa y egresa de la empresa”. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en las cuentas bancarias de la empresa.

Debe manejarse con una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor, e indica el efectivo, cheques o vales que se encuentren en la Caja. Su control se realiza mediante un arqueo de caja que 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. Este arqueo permitirá también saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. En cuanto al control interno del efectivo disponible en bancos, éste se realiza comúnmente mediante la conciliación bancaria, la cual consiste en la comparación de los registros de las operaciones con los bancos, con los movimientos bancarios registrados en los libros de la empresa, mostrados en los estados de cuenta mensuales emitidos por estas instituciones, para proceder a hacer las correcciones o ajustes necesarios en los libros de la empresa.

Este control interno se realiza comúnmente considerando que los saldos de los estados de cuenta de los bancos, con frecuencia no coinciden con los libros de la empresa, bien por cheques pendientes de cobro por parte de los beneficiarios de los

mismos, por depósitos realizados y que no fueron oportunamente registrados por los bancos, por errores numéricos u omisiones en los libros, cheques devueltos por falta de fondos o cualquier otra causa, además de los cargos realizados por la entidad bancaria por intereses, comisiones, impuestos, notas de débito, notas de crédito, entre otros.

El control interno del efectivo en una organización está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, por lo que deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de éstos, así como descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

La administración de cualquier organización, es la responsable de vigilar que los ingresos y el efectivo disponible sean por lo menos lo suficiente para hacer frente a las necesidades y obligaciones existentes. Si no existe una adecuada administración de los recursos, en especial del efectivo, la viabilidad de la empresa se encuentra bajo una serie de amenazas. La conciliación de los fondos que ingresan y los fondos disponibles para realizar los pagos representan el centro de interés para la administración de la organización.

De esta manera, se evidencia la necesidad de implementar controles internos, de manera tal que se minimicen los posibles riesgos de fraudes que pueda presentar la empresa Inversiones Moda Baly C.A., de manera que pueda ser eficaz y efectiva con el manejo de los recursos que garanticen la operatividad de la misma, y permanezca en el tiempo.

2.3 Definición de Términos Básicos

Activo: son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una empresa.

Arqueo: operación por la que se procede al recuento de las existencia de efectivo de caja.

Caja: es la cuenta a través de la cual se controla el efectivo disponible que se encuentra en poder de la empresa.

Conciliación Bancaria: es un procedimiento que consiste en comprar y confrontar los datos del libro mayor auxiliar de banco de la empresa con el estado de cuenta que permite el banco con la finalidad de llevar a ambos saldos a un saldo común.

Eficiencia Operacional: se ocupa de la minimización de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes.

Egreso: el concepto de egreso se encuentra muy ligado a la contabilidad; en este caso, significa la salida de dinero de las arcas de una empresa u organización, los cuales incluyen los gastos y las inversiones.

Ingreso: beneficio que se obtiene a través de la realización de operaciones financieras de una empresa, tales como: venta de mercancías, prestación de servicios, entre otras.

Liquidez: capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo.

Tesorería: es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo al tipo de investigación el estudio se desarrolló bajo la modalidad de los denominados proyectos factibles, que de acuerdo a la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; debido a que brindó una solución viable al problema planteado, por lo tanto, permitió diseñar un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.,

En cuanto al estudio fue con diseño de campo, Según Sabino (2008:78): “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”, debido a que el levantamiento de información se realizó en el propio sitio de los hechos, es decir, en el departamento de administración, el cual tuvo un nivel descriptivo, Tamayo (2017:54), esta: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o institución, se conduce o funciona en el presente”, debido a que se detallaron los procedimientos, así como, se pudo establecer las conclusiones a las cuales llegarán los autores de acuerdo al análisis de los resultados a ser encontrados.

3.2 Fases Metodológicas

Seguidamente, se establecieron las tres (03) fases metodológicas, que son la manera como se desarrollará la investigación, que han sido diseñadas de acuerdo a los

objetivos específicos planteados, en ellas se detallarán las técnicas de recolección de información, así como la muestra seleccionada que suministrará la información de tipo primario, las cuales se presentan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., en la cual se requirió establecer la población y muestra de estudio, al respecto, Tamayo (2017:114), indica 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 la investigación”, en este sentido, la población objeto de estudio estuvo comprendida por tres (03) personas relacionadas al área de tesorería, y la muestra, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:207), la define como: “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en características al que llamamos población”, es por ello, que el tipo de muestra que se utilizó fue de tipo censal, donde se tomó la totalidad de la población del estudio, y de acuerdo a Ramírez (2012:32), afirma que: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

Por su parte, las técnicas seleccionadas para la recolección de datos fueron la observación directa la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2012:316), definen la observación directa como: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”, la misma se apoyará del cuadro de observación como instrumento, que de acuerdo a Tamayo (2017:70): “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, para evaluar las variables presentes en los procesos de control del efectivo.

Seguidamente, la encuesta, que según Arias (2016:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, apoyada del instrumento

el cuestionario, definido por Tamayo (2016:122), como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el cual estuvo conformado por nueve (9) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, que fue aplicado a la muestra seleccionada, cuyos datos fueron analizados, de acuerdo a la técnica de la estadística descriptiva, los cuales se tabularon en tablas de frecuencia, graficaron en diagramas circulares, analizarán e interpretarán para poder desarrollar las siguientes fases.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas que intervienen en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

Seguidamente, en esta fase, se realizó la identificación de las de las debilidades y fortalezas que intervienen en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., las cuales se expusieron en una matriz DOFA, junto a los factores externos para poder realizar un cruce entre ellos, y obtener las estrategias que le dieron estructura al plan de acción propuesto. Por lo tanto, se puede minimizar las debilidades y amenazas encontradas, y potenciar las fortalezas y oportunidades que permitan establecer los controles del efectivo para su salvaguarda y uso adecuado.

3.2.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

En esta fase se procedió a presentar la propuesta que le brindó una solución al problema planteado el cual consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., que permite una adecuada administración de sus recursos financieros, recuperar las cuentas por cobrar vencidas, dirigirlos de manera planificado al pago de sus compromisos, evaluar si las diferencias entre los ingresos menos los egresos, si dan como resultado un déficit financiero buscar a tiempo el financiamiento necesario, y si por el contrario existen excedentes líquidos, destinarlos a inversiones. Para tal fin, la propuesta estuvo

estructurada de la siguiente manera:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS


4.1 Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos seleccionados que permitirán desarrollar las fases metodológicas de acuerdo a los objetivos específicos establecidos, que permitan proponer un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., para darle solución al problema planteado.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., mediante la utilización de la técnica de recolección de datos la observación directa a través de un cuadro de observación aplicado en el departamento de administración, en el área de tesorería, para verificar la presencia o ausencia de ciertas variables que inciden en el control del efectivo, seguidamente, se aplicó la técnica la encuesta con apoyo de un cuestionario como instrumento comprendido de nueve (9) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas sí o no, cuyos datos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, utilizados para desarrollar las fases siguientes. Seguidamente se presentan el análisis de los datos recolectados:

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa

Empresa: INVERSIONES MODA BALY C.A. Fecha: Agosto 2019 Departamento: Administración.			
ÍTEM	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo: De ser afirmativa la respuesta indique cual: Profit Plus Administrativo	x	
2	Capacitación del personal al ingresar a su cargo en los departamentos involucrados	x	
3	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería para el manejo del control de efectivo.		x
4	Asignación clara de funciones		x
5	Uso de correos electrónicos en el área de cobranza y cuentas por pagar.	x	
6	Emisión de reportes de cuentas por pagar.	x	
7	Emisión de reportes de cuentas por cobrar.	x	
8	Realización de conciliaciones bancarias De ser afirmativa la respuesta indique la frecuencia: Mensual	x	
9	Existencia de delegación de autoridad por áreas		x
10	Envío de estados de cuenta a clientes.		x

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Dentro de las observaciones obtenidas en el departamento de administración en el área de tesorería, se encuentran las siguientes.

La empresa, cuenta con la existencia de un sistema administrativo, el cual es el Profit Plus Administrativo, el mismo es funcional, dinámico, de fácil manejo y actualizado, el cual permite registrar correctamente la información, para evaluar el cumplimiento de las actividades.

Se realiza capacitación del personal al ingresar a su cargo en los departamentos involucrados, mediante inducción dirigida por la persona a cargo del área, ya que la empresa no posee un manual para presentar al personal a ingresar. Los correos electrónicos, se emplean para enviar y recibir la información de las cobranzas y los pagos; Se usa como principal medio de comunicación entre los departamentos.

Se realiza emisión de reportes de cuentas por pagar, y de cuentas por cobrar, mediante el sistema Profit Plus Administrativo se obtiene la información actualizada, para apoyar los presupuestos y proyecciones del efectivo. Por otro lado, se realizan conciliaciones bancarias mensualmente, permitiendo la verificación de los importes que entran y salen de las cuentas bancarias.

No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería para el manejo del control de efectivo, ocasionando la duplicidad u omisión de tareas. Además, no existe una asignación clara de funciones, en el área de Tesorería, por lo que no hay una distribución equitativa de las tareas, evidenciando sobrecarga a algunos más que otros. La no existencia de delegación de autoridad por áreas genera que no se lleve un control sobre los desembolsos debidamente autorizados. Finalmente, se señala que no se hace envío de estados de cuenta a clientes, elevando la morosidad de las cuentas por cobrar.

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento el cuestionario, para realizar el diagnóstico.

Ítem 1.- ¿En la empresa se realizan los registros de las entradas de efectivo diariamente?

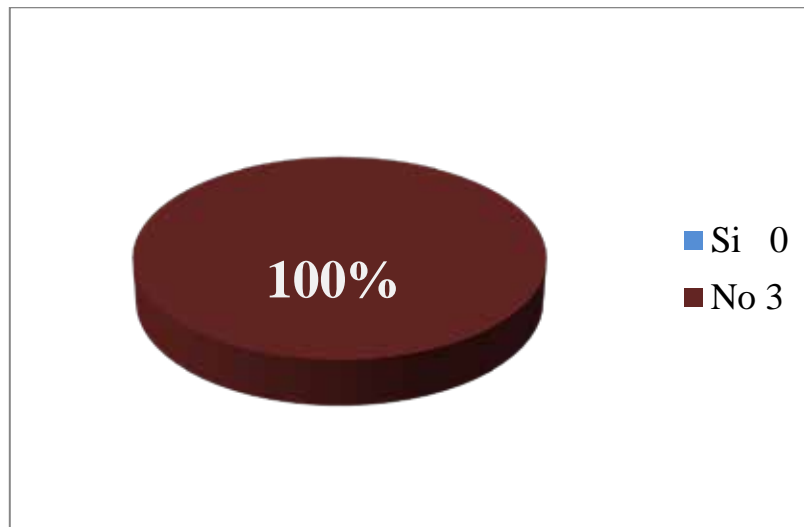


Gráfico 1.- Registro de entradas de efectivo

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

En relación a la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que en la empresa no se realizan los registros de las entradas de efectivo diariamente. Es importante que todo registro se realice de manera oportuna para poder emitir información confiable, y salvaguardar los activos.

Ítem 2.- ¿Las entradas de efectivo van soportadas por un comprobante de ingreso?

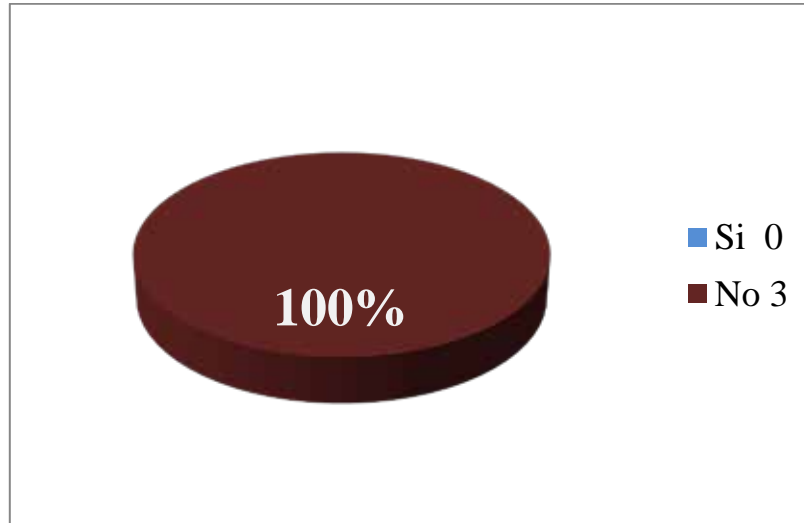


Gráfico 2.- Soporte entradas de efectivo con comprobantes
Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que las entradas de efectivo no van soportadas por un comprobante de ingreso. Cabe señalar, que los comprobantes de ingreso permiten la verificación de la información registrada, para corregir errores en el caso de que surjan, así como resaltar la información como la fecha en que se efectuó el ingreso, la documentación que lo originó y el cliente que efectuó el mismo, así como la modalidad de pago para identificar si fue una transferencia o depósito.

Ítem 3.- ¿Los clientes informan a tiempo sobre los pagos efectuados a la empresa respaldados con su respectivo soporte?

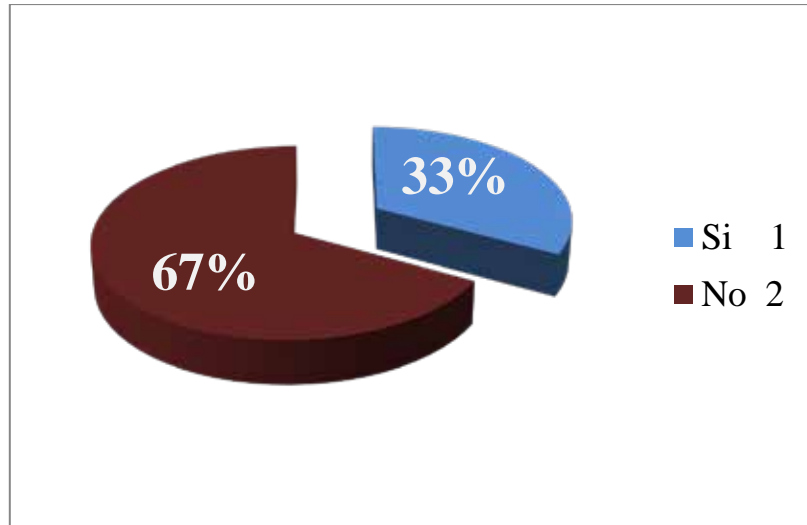


Gráfico 3.- Información de pago por parte del cliente.

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señala que los clientes no informan a tiempo sobre los pagos efectuados a la empresa, respaldada con su respectivo soporte, por su parte, el treinta y tres (33%) por ciento restante, expresa que si lo hace. La falta de información oportuna por parte de los clientes genera que no se puedan saldar los ingresos de efectivo detectados en los movimientos bancarios.

Ítem 4.- ¿Se revisan que los importes pagados por los clientes correspondan a las facturas?

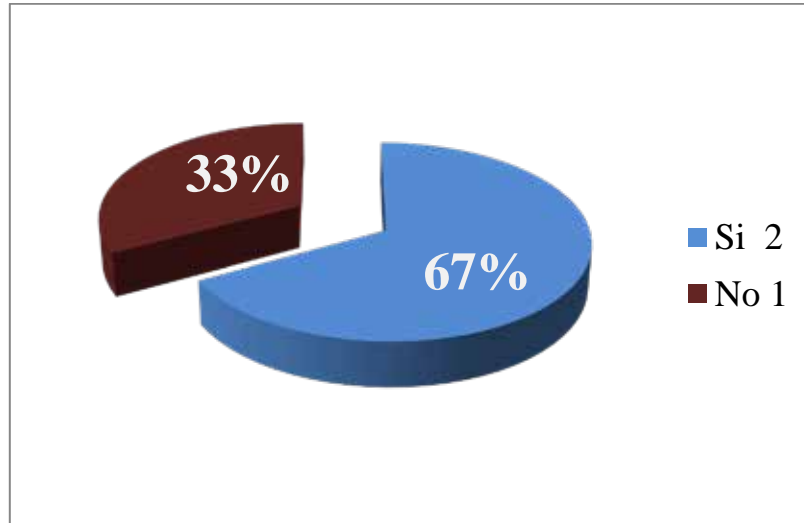


Gráfico 4.- Revisión de los importes pagados vs facturas.

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondieron que revisan que los importes pagados por los clientes correspondan a las facturas, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, respondió negativamente. La falta de verificación de la información puede generar diferencias en los saldos de cuentas y los reportes de las facturas.

Ítem 5.- ¿Se verifica que los ingresos en la cuenta bancaria correspondan a lo indicado por el cliente?

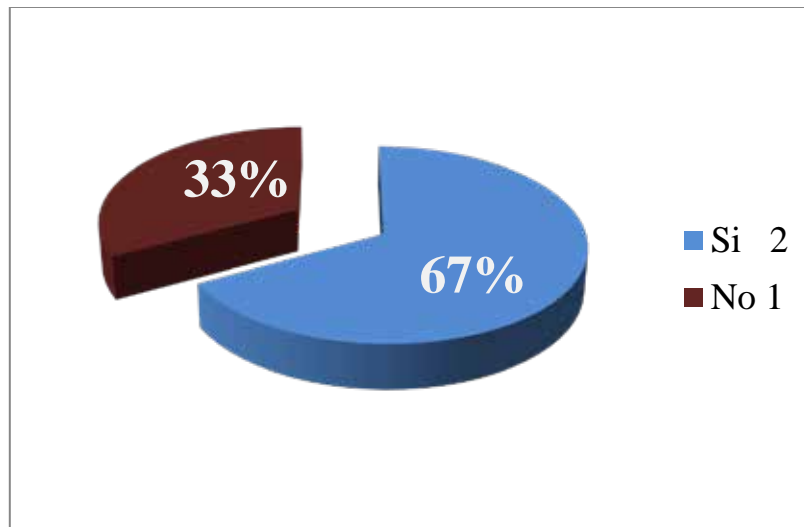


Gráfico 5. – Ingresos verificados en movimientos bancarios

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señalan que los ingresos en la cuenta bancaria correspondan a lo indicado por el cliente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa que no corresponden. Se debe verificar los depósitos para detectar si hubo una devolución y solicitar la respectiva reposición, además que corresponda al importe para evidenciar lo correcto de la información.

Ítem 6.- ¿Existe algún formato en el departamento de cuentas por pagar, para los gastos no deducibles?

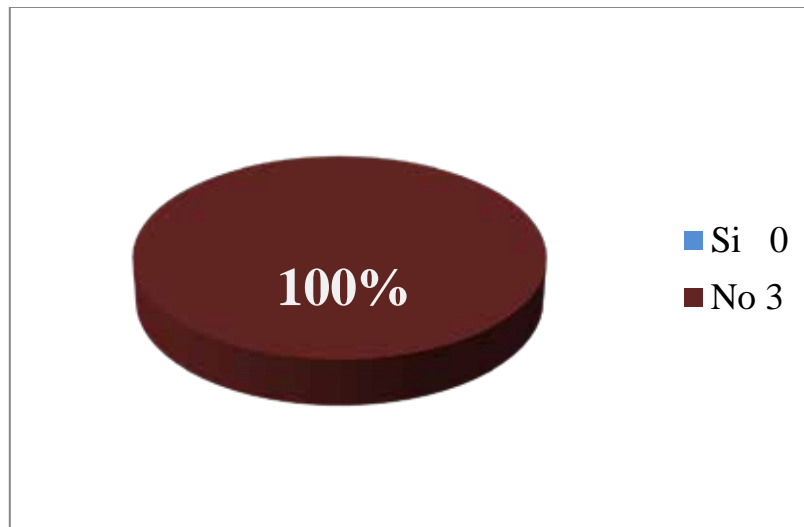


Gráfico 6. –Formato soporte autorizado.

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados indica que no existe formato establecido para los gastos no deducibles, y por ende, no están debidamente soportados y autorizados. La falta de soportes sobre los egresos es un riesgo para la empresa, debido a que se puede generar salidas de efectivo no autorizadas, ocasionando un mal uso, y de no ser controlado, pudiera generar sobregiros bancarios.

Ítem 7.- ¿Son suficientes los métodos utilizados para el envío de la información de las obligaciones que tiene la empresa?

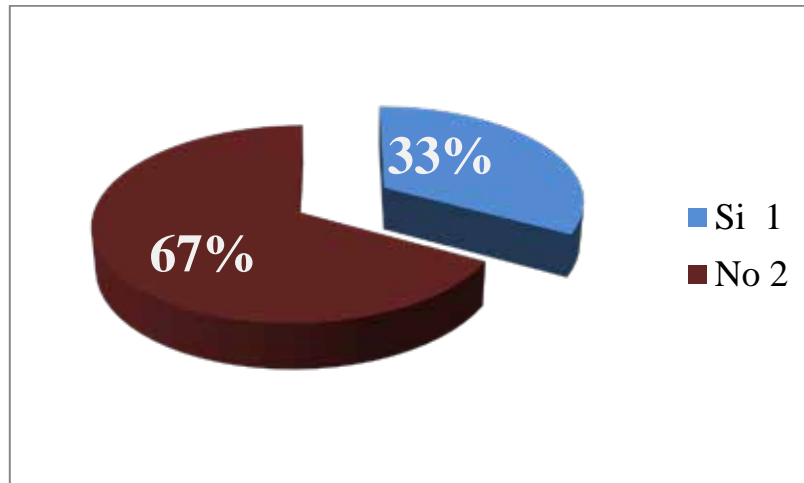


Gráfico 7. – Suficiencia de métodos utilizados

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que los métodos utilizados por los departamentos involucrados, no son suficientes, para el pago oportuno de las obligaciones que tiene la empresa, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió afirmativamente. El adecuado uso de los métodos garantizará que la información se presente a tiempo para poder planificar la administración de los recursos de acuerdo a la liquidez con que cuenta la empresa.

Ítem 8.- ¿Existe en el departamento asignación de actividades y responsabilidades definidas para realizar los procesos del efectivo?

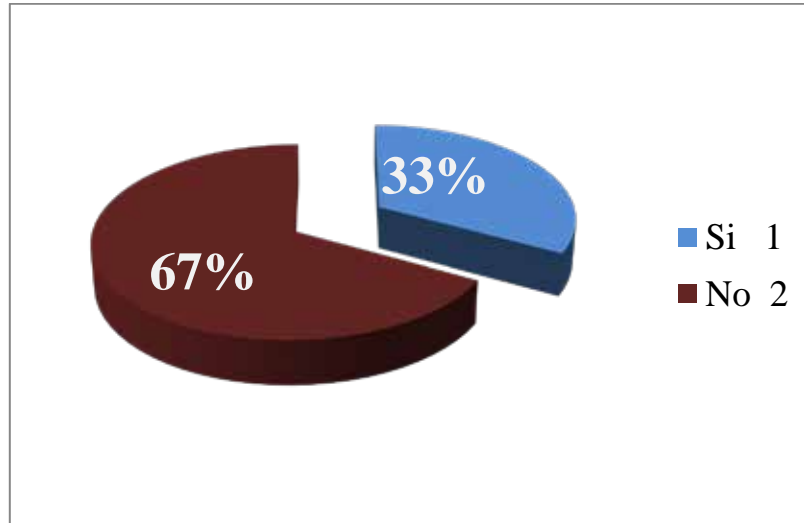


Gráfico 8.- Asignación de actividades y responsabilidades.

Fuente: Ávila y Román (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados considera que no existe en el departamento asignación de actividades y responsabilidades definidas para realizar los procesos del efectivo, por su parte el treinta y tres por ciento restante expresó que si existen. Debe existir asignación de actividades y difundir al personal, para que exista una unificación de criterios sobre las responsabilidades que se asigne a cada persona de acuerdo a la actividad que deba desempeñar.

Ítem 9.- ¿Cree usted que debería existir normativas en el área de tesorería?

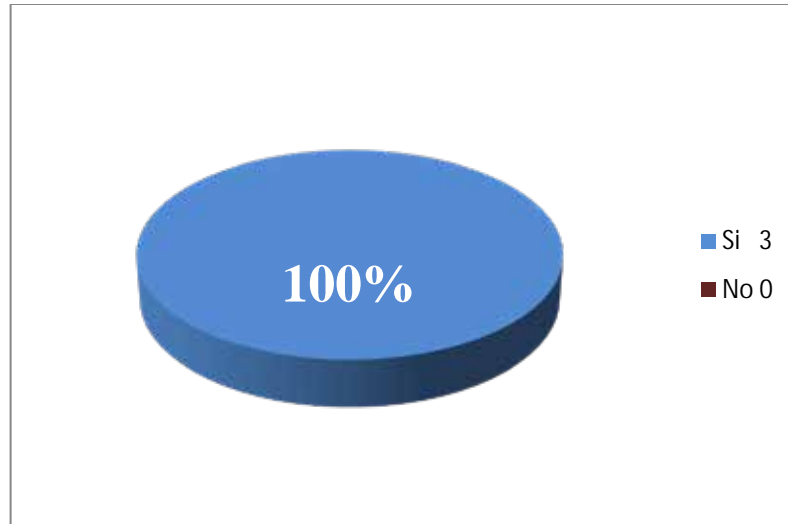


Gráfico 9.- Normativas Área Tesorería

Fuente: Ávila y Román (2019)


Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que, debería existir normativas en el área de tesorería, para dar cumplimiento con las asignaciones y funciones establecidas, garantizando la correcta ejecución de los procesos.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas que intervienen en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.


Seguidamente, en esta fase, se realizó la identificación de las de las debilidades y fortalezas que intervienen en el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., las cuales se expusieron en una matriz DOFA, junto a los factores externos para poder realizar un cruce entre ellos, y obtener las estrategias que le dieron estructura al plan de acción propuesto.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

 INVERSIONES MODABALY, C.A.	
FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<p>F1. Cuentan con un sistema administrativo eficiente.</p> <p>F2. Capacitación del personal acorde con el cargo.</p> <p>F3. Uso correcto del correo electrónico para el área de cobranza y cuentas por pagar.</p> <p>F4. Emisión de reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar oportunos.</p> <p>F5. Realización de conciliaciones bancarias fiables.</p>	<p>D1. No se realizan registros diarios de entrada de efectivo.</p> <p>D2. No se usa el soporte de entradas de efectivo con comprobantes.</p> <p>D3. No se recibe información por parte del cliente del pago efectuado.</p> <p>D4. No todo el personal revisa los importes pagados vs facturas.</p> <p>D5. No se verifica que los ingresos correspondan a lo indicado por el cliente.</p> <p>D6. No se emite documentación soporte autorizada para los egresos.</p> <p>D7. No existe definición formal de actividades y responsabilidades del personal para el proceso del efectivo.</p>
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<p>O1. Aplicación de teorías de control interno de efectivo.</p> <p>O2. Envío de notificaciones de cobro a los clientes vía correo electrónico.</p> <p>O3. Elaboración de conciliaciones bancarias diariamente.</p> <p>O4. Uso de transferencias bancarias como soporte para registro de cobros.</p> <p>O5. Envíos de estados de cuenta a los clientes emitidos por el sistema administrativo.</p>	<p>A1. Economía inestable inflacionaria.</p> <p>A2. Pérdida de valor del poder adquisitivo.</p> <p>A3. Riesgo de insolvencia con cliente por fondos insuficientes para el pago.</p> <p>A4. Deterioro de la imagen de la empresa.</p>

Fuente: Ávila y Román (2019)

Cuadro 3.- Análisis DOFA

	
FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
FO. Diseñar un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.	DO Establecer controles de entradas y salidas de efectivo. DO. Implementar el uso de un formato único de solicitud de pago digital.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
FA. Implementar el recibo de cobro digital. FA Emitir estados de cuenta y envío de notificaciones vía correo electrónico	DA Usar el calendario de obligaciones.

Fuente: Ávila y Román (2019)

4.1.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

En esta fase se procedió a presentar la propuesta que le brindó una solución al problema planteado el cual consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., que permite una adecuada administración de sus recursos financieros, recuperar las cuentas por cobrar vencidas, dirigirlos de manera planificada al pago de sus compromisos, evaluar si las diferencias entre los ingresos menos los egresos, si dan como resultado un déficit financiero buscar a tiempo el financiamiento necesario, y si por el contrario existen excedentes líquidos, destinarlos a inversiones.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Las entidades comerciales, son fuentes generadoras de ingresos, producto de las ventas de sus inventarios, cuyos recursos son administrados para el pago de sus compromisos contraídos, para poder garantizar la operatividad de la empresa, y mantenerse en el mercado. En este sentido, es indispensable que existan controles internos del efectivo, para salvaguardar este activo, ya que el control interno permite establecer un conjunto de procedimientos y métodos que garanticen el registro de las operaciones, para emitir reportes que brinden apoyo a la toma de decisiones, y elaborar los estados financieros, así como detectar posibles desviaciones y establecer los respectivos correctivos.

Ante estas implicaciones, en el presente estudio después de analizados los datos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información se pudo extraer mediante el diagnóstico realizado en relación al manejo del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., donde se evidenciaron ciertas debilidades que presenta en el área de tesorería, tales como la falta de registros diarios de las entradas de efectivo, lo cual no permite generar información financiera confiable para apoyar el proceso de planificación de pagos, además, no se soportan todas las salidas de efectivo con comprobantes de egreso.

Por otro lado, no se obtiene información por parte del cliente, sobre los pagos efectuados, generando saldos pendientes por conciliar en las cuentas bancarias, así como no se verifica que el importe pagado por el cliente corresponda al de la factura, tampoco se verifica en los movimientos bancarios, pudiéndose generar que el cliente se aplique descuentos no autorizados y no se detecten a tiempo. Asimismo, se observó que los departamentos involucrados no brindan información oportuna para

planificar los pagos, quedando obligaciones pendientes para la próxima planificación de pagos, o se requiera emitir pagos urgentes, causando trabajo adicional al personal de tesorería por falta de comunicación.

Tras lo antes expuesto, se puede evidenciar la necesidad de proponer controles internos del efectivo, a través de un plan de acción que permita minimizar los riesgos de fraude, que puedan surgir, por la debilidades encontradas, y se logre establecer los procedimientos de control necesarios para salvaguardar el activo, y administrar adecuadamente los recursos para una eficiente gestión de pago, para mantener una efectiva relación con los proveedores y clientes, y mejorar su imagen ante ellos.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer controles de entradas y salidas de efectivo.
- Implementar el uso de un formato único de solicitud de pago digital.
- Implementar el recibo de cobro digital.
- Emitir estados de cuenta y envío de notificaciones vía correo electrónico
- Usar el calendario de obligaciones.

5.3. Justificación de la propuesta

El efectivo, es uno de los activos más susceptibles de fraude, por lo tanto, requiere de controles internos de ingresos y egreso, para ello , la gerencia debe ser eficiente en la administración de sus recursos, siendo efectiva en la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, para generar un flujo continuo de ingreso, que permita poder direccionarlos en el pago de deudas y compromisos, y sus

excedentes poder utilizarlos en oportunidades de inversión, para no tener niveles de efectivo ociosos, que debilitan su capacidad adquisitiva, producto de los efectos de una economía inflacionaria como la que enfrenta Venezuela.

En este sentido, el presente estudio se justifica debido a que mediante la implementación de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., la empresa podrá manejar con mayor eficiencia sus activos, para garantizar el flujo de ingresos y dirigirlo al pago de sus obligaciones, de manera que se cumpla con los planes y metas establecidos por la empresa, y garantizar su operatividad.

Con el plan de acción propuesto, no solo la empresa podrá salvaguardar sus activos, sino que su personal podrá ser más efectivo en el desempeño de sus actividades, dirigidos en pro del logro de sus objetivos organizacionales, y garantizar su operatividad en el tiempo y mantener el posicionamiento esperado, brindando además una estabilidad laboral a sus trabajadores.

5.4. Factibilidad de la Propuesta

Para determinar la factibilidad del diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., se realizará mediante la utilización de los criterios institucionales, técnicos, operativos, y económicos, presentados a continuación:

5.4.1 Factibilidad Institucional

La empresa Inversiones Moda Baly C.A., ha manifestado su disposición de implantar un plan de acción para mejorar el control del efectivo, con propuestas que le brinde una solución al problema expuesto, lo que se traduce en una factibilidad institucional, brindando el apoyo necesario, tanto para el desarrollo del estudio donde se visualiza en la disposición de la empresa a la puesta en marcha de la misma, así como la receptividad del personal de las áreas involucradas en el proceso de manejo de efectivo, en la aplicación de la misma.

5.4.2 Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, porque la empresa cuenta con equipos tecnológicos, mediante los cuales puede realizar el registro de las operaciones de ingreso y egreso de efectivo, así como la emisión de los respectivos reportes.

5.4.3 Factibilidad Operativa

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, debido a que no será alterada la estructura del área en estudio, y solo se requiere dar a conocer al personal que labora en el área administrativa, la propuesta en cuanto a la implementación de un plan de acción podrá mejorar el control del efectivo, para efectuar los registros contables de la operaciones de ingresos y egresos de efectivo, efectuadas en la empresa, permitiendo mejorar la efectividad e incrementar la eficacia en los procesos, optimizando el desempeño del personal dirigido al logro de los objetivos de la empresa.

5.4.4 Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico se considera factible, debido a que los recursos que utilizará la empresa, para implementar la propuesta no requieren de erogaciones significativas, están disponibles y sin inconvenientes, cualquier inversión que se genere requiere de la evaluación costo-beneficio que brindará a la misma, ya que podrá contar con una información financiera y contable, veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones, así como la emisión de los estados financieros necesarios para poder presentar a los usuarios en especial a las entidades financieras, para renovación o adquisición de nuevos créditos.

5.5 Presentación de la Propuesta

La presente propuesta consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el control de efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., con la finalidad de controlar el efectivo y dirigirlos eficientemente al pago de sus obligaciones, de manera que se pueda determinar posibles situaciones de déficit o excesos de efectivos, para buscar alternativas de financiamiento o inversión, y garantizar la operatividad de la empresa, siendo la prioridad del control interno la salvaguarda del efectivo, garantizar el registro de las operaciones, emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones, elaborar estados financieros confiables, detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios, de forma tal que se minimicen los riesgos de fraude por mal manejo del efectivo por parte del personal de la empresa. En este sentido, a continuación se presenta el plan estratégico propuesto.



Fuente: Ávila y Román (2019)

La presente propuesta consiste en el diseño de un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., el cual es necesario de acuerdo al diagnóstico realizado a través de los resultados obtenidos de la aplicación de las estrategias e instrumento seleccionados, en el cual se evidenció que presenta debilidades en cuanto al registro de sus operaciones de entrada de efectivo, debido a que no se efectúan diariamente, por lo tanto, la información financiera es poco confiable, además, no son soportadas adecuadamente con su respectivo comprobante, tampoco se comprueba la información de los ingresos de la información suministrada

por los clientes del pago efectuado ni en los movimientos bancarios, así como no se revisa que el importe corresponda a la factura emitida. En ocasiones los clientes efectúan el pago y no notifican al departamento de tesorería o cobranza sobre el mismo, quedando saldos pendientes sin conciliar.

Por otro lado, la documentación soporte de las cuentas por pagar, para los gastos no deducibles no están debidamente soportadas y autorizadas, lo cual es un riesgo en el manejo del efectivo, al efectuarse los desembolsos. Los departamentos involucrados al área de tesorería no brindan información oportuna sobre las obligaciones que tiene la empresa, y no existe en el departamento asignación de actividades y responsabilidades definidas para realizar los procesos del efectivo.

Para minimizar este compendio de debilidades, se presenta el siguiente plan de acción estructurado con las estrategias obtenidas de la exposición de los factores internos y externos que afectan el control interno del efectivo, cuyo cruce permitieron brindar una solución viable, donde se logre además, impulsar las fortalezas existentes, las cuales están enfocadas en cuanto a la emisión de comprobantes de ingresos y egresos, de manera electrónica, y hacer uso de un calendario de obligaciones para planificar el pago de sus deudas de acuerdo al análisis de vencimiento, donde la prioridad son las de mayor antigüedad. Así como, mejorar la gestión de cobranza mediante el uso del correo electrónico para el envío del estado de cuenta. A continuación se detalla el plan de acción propuesto.

5.5.1 Objetivo 1.- Establecimiento de controles de entradas y salidas de efectivo.

La presente estrategia tiene como finalidad el establecimiento de controles de entradas y salidas de efectivo, con el propósito de que se realicen las actividades que permitan garantizar la salvaguarda del efectivo. En este sentido se proponen los siguientes controles.

Controles de entrada de efectivo

Esta estrategia tiene como objetivo enfatizar el control para garantizar la actualización de la información sobre los ingresos efectuados por los clientes, de manera que se actualicen las cuentas para que se determine los saldos reales con que cuenta la empresa, y que el área de cobranza tenga claro los saldos pendientes para gestionar el cobro de las facturas vencidas. Entre estos controles se encuentran:

- Todo ingreso de efectivo, debe estar debidamente soportado con la documentación que justifique su ingreso (depósito o transferencia), con su respectivo comprobante, de manera que se detalle el cliente que efectuó el pago, la fecha, el medio de pago, el número de la operación, y el número de factura y el importe correspondiente.
- Se deberá verificar que el importe del pago corresponda con el establecido en la factura, para detectar que el cliente no se esté realizando descuentos no autorizados.
- Se emitirá el listado de movimiento bancario de la banca electrónica diariamente para cotejar la información suministrada por el cliente con los registros del banco.
- Se verificará que los depósitos en tránsito hayan sido efectuados en la fecha correspondiente.
- Se verificará que no existan transferencia rechazadas, en el caso que existan se notificará al cliente para que efectúe la reposición pertinente.
- Se emitirá el comprobante de cobranza correspondiente para dejar registro de la operación y poder efectuar el registro contable.
 - Se registrará diariamente los ingresos de efectivo, y se emitirá reportes, para cotejar que la información registrada corresponda a los soportes físicos, de manera que si se generaron errores u omisiones se puedan corregir al momento.
- Se emitirán reportes al departamento de tesorería sobre la información actualizada para que pueda realizar la planificación de los pagos semanal, y

minimizar los riesgos de sobregiro de las cuentas, ya que esto genera que se paguen algunas facturas a destiempo, que incomodan al proveedor y deteriora la imagen de la empresa ante sus proveedores.

Controles de salida de efectivo

Esta estrategia busca minimizar los riesgos de efectuarse pagos sobre gastos no autorizados debidamente, para tal fin, se establecen los siguientes controles:

- Todo desembolso deberá estar respaldado de la documentación soporte que la genera, en el caso que sean factura, no se procederá efectuar pagos sobre documentación que no sea en formato original.
- Los desembolsos deberán estar acompañados de su respectivo comprobante de egreso, en el cual se detalle el nombre del proveedor, número y tipo de documento, la forma de pago (cheque o transferencia), número del documento de pago, número de la factura (o documento) pagada, fecha en que fue efectuado el pago.
- Todo pago deberá tener detallado e impreso el comprobante de transferencia, o comprobante de emisión de cheque.
- Se deberá verificar que las transferencias se hayan efectuado por el importe de la factura, y en el caso que se detecte que fue rechazada gestionar su reposición en el menor tiempo posible.
- En el caso de emitirse cheques, modalidad escasamente utilizada, hacer seguimiento del cobro del cheque, y hacer seguimiento en los movimientos bancarios, ya que se debe rebajar del saldo de las cuentas bancarias, los cheques en tránsito, monitoreando, además, si se genera una devolución del cheque para solicitar al cliente su entrega para realizar en el menor tiempo posible su reposición.

Controles de custodia del efectivo

- Diariamente verificar en los movimientos bancarios los ingresos y egresos generados.
- Se saldarán cuentas de los ingresos generados no notificados, buscando información de facturas pendientes por vencerse o vencidas, que contengan el mismo monto o similares, en el caso de que existan varias facturas por el mismo importe, enviar notificación al cliente vía correo electrónico solicitando el respectivo pago, y en el caso que indique que el pago fue efectuado, solicitar el correspondiente comprobante y realizar la verificación en el listado de movimientos bancarios.
- Se realizará una conciliación bancaria sobre todos los ingresos y egresos efectuados en el mes, para tal fin el departamento de tesorería deberá entregar los comprobantes respectivos, y los estados de cuenta bancarios mensuales, al departamento de contabilidad quien efectuara la correspondiente conciliación.
- Las chequeras y claves de acceso de la banca electrónica estará debidamente resguardada.
- Se establecerán niveles de autorización de los pagos.
- Se utilizarán dos firmas para la ejecución de las transferencias y firmas de cheques emitidos.
- Los comprobantes deberán estar debidamente archivados, emitidos con un número correlativo, y se deberá mantener los comprobantes anulados con sus respectivas copias.
- Se generará segregación de funciones entre la persona que ejecuta los pagos, y quien realiza los registros contables.
- Se emitirán reportes semanales de los pagos e ingresos registrados para notificar a la administración y apoyar el proceso de toma de decisiones.

5.5.2 Objetivo 2.- Implementación del uso de un formato único de solicitud de pago digital.

Esta estrategia tiene como fin la implementación del uso de un formato único de solicitud de pago digital, debido a que, la documentación de las cuentas por pagar para los gastos no deducibles, no están debidamente soportadas ni autorizadas, se sugiere la implementación de un Formato “Único de Solicitud de Pagos digital” (ver figura 1), el cual contendrá la siguiente información mínima necesaria por la cual el departamento de cuentas por pagar podrá procesar estos pagos.

5.5.3 Objetivo 3.- Implementación del recibo de cobro digital.

Esta estrategia tiene como finalidad la implementación del uso de un recibo de cobro digital (ver figura 2), con la finalidad de registrar la información suministrada por los clientes que son enviadas por correo electrónico o whatsapp empresarial, esto con el propósito, de que al momento de recibir dicha información se registre y sea enviado al departamento de cuentas por cobrar, de manera que se minimice los gastos de papelería y fluya la información con mayor prontitud para su respectivo registro de la gestión de cobro.


5.5.4 Objetivos 4.- Emisión de estados de cuenta y envío de notificaciones vía correo electrónico

Esta estrategia se fundamenta en la emisión de estados de cuenta y envío de notificaciones vía correo electrónica, que de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se evidenció que los clientes no envían el respectivo soporte de pago, al momento de realizar los abonos en cuenta, por lo tanto, se sugiere hacer el envío semanal por parte del departamento de cuentas por cobrar, donde indiquen el saldo y los días de crédito restantes, con la finalidad de que los clientes estén informados de las deudas actualizadas y se vean obligados a notificar los pagos, así como aclarar si han efectuado un pago envíen el soporte respectivo, para saldar las cuentas a tiempo. Esta herramienta ayudará, además, a mejorar la comunicación con los clientes.

5.5.5 Objetivo 5.- Uso del calendario de obligaciones.


Esta estrategia tiene como propósito, realizar el uso del calendario de obligaciones, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que los departamentos involucrados al área de tesorería, no brindan la información oportuna sobre las obligaciones que tiene la empresa, por lo que se sugiere la implementación de un “Calendario de Obligaciones” (ver figura 3), con las siguientes características, fecha de recepción de la factura, nombre del proveedor, importe de la deuda, tipo de gasto, fecha de vencimiento y días de mora, y el estatus de la factura (vencida o no) el cual debe ser actualizado diariamente para tener un control de las cuentas por pagar.

Figura 1.- Formato Único de Solicitud de Pago Digital

 INVERSIONES MODABALY, C.A.		FORMATO DE PAGO	
RIF: J-40855471-2		Nº 0001	
SOLICITUD DE PAGO		Fecha	
Departamento Solicitante			
Concepto			
A favor de			
Numero de cuenta		Banco	
Monto a pagar			
Solicitado por:		Aprobado por:	

Fuente: Ávila y Román

.Figura 2.- Formato de Recibo de Cobro Digital

 <p>INVERSIONES MODABALY, C.A. RIF: J-40855471-2</p>		<p>COMPROBANTE DE INGRESO</p>		<p>Nº 0001</p>
<p>DETALLE DE INGRESO</p>				
Fecha		Monto		
Concepto				
Forma de pago		Banco		
Cliente			Codigo de cliente	
Soportes recibidos por via:	Correo electronico	<input type="checkbox"/>		
	Whatsapp	<input type="checkbox"/>		
Registrado por:			Revisado por:	


Fuente: Ávila y Román (2019)

Figura 3.- Calendario de Obligaciones

 <p>INVERSIONES MODABALY, C.A. J-40855471-2</p>		<p>CALENDARIO DE CUENTAS POR PAGAR</p>				
FECHA RECEPCION	PROVEEDOR:	MONTO Bs.S	TIPO DE GASTO	FECHA DE VCTO	DIAS DE MORA	ESTATUS
04/10/2019	TELEFONICA VENEZOLANA	1.253.000,00	TELEFONICOS	03/10/2019	1	VENCIDAS
02/10/2019	GRUPO TRENEX	5.000.000,00	ALQUILERES	05/11/2019	-34	NO VENCIDAS
<p>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</p>		<p>6.253.000,00</p>				

Fuente: Ávila y Román (2019)

Cuadro 4.- Resumen del Plan de Acción propuesto

			
Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo
1.- Establecer controles de entradas y salidas de efectivo.	Definir controles de : <ul style="list-style-type: none"> · Entrada de efectivo. · Salida de efectivo. · Custodia del efectivo 	Personal de Tesorería y de Administración	1 mes
2.- Implementación del uso de un formato único de solicitud de pago digital.	<ul style="list-style-type: none"> · Emitir la solicitud de pago, para respaldar los gastos no deducibles, que no están debidamente soportadas ni autorizadas. 	Personal de Tesorería y de Administración	1 mes
3.- Implementación del recibo de cobro digital.	<ul style="list-style-type: none"> · Emitir Recibo de cobro digital y enviar vía comunicación interna al departamento de cobranza para el registro de los cobros de clientes. 	Analista de tesorería.	1 mes
4.- Emisión de estados de cuenta y envío de notificaciones vía correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> · Emitir estados de cuenta y enviar notificaciones vía correo electrónico para solicitar comprobantes de pago a clientes. 	Analista de cuentas por cobrar	15 días
5.- Usa el calendario de obligaciones.	Implementar de un “Calendario de Obligaciones” Para planificar el pago de acuerdo a la disponibilidad financiera	Analista de cuentas por pagar	15 días

Fuente: Ávila y Román (2019)

CONCLUSIONES

Una vez aplicados las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se pudo determinar la situación actual en control del efectivo y las debilidades existente de sus procesos relacionados al departamento de administración de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., donde se puede concluir que no se efectúa una gestión efectiva del manejo de efectivo, debido a que no se lleva un registro diario de las entradas de efectivo.

Aunado a ello, no se anexan los respectivos soportes de comprobante de entrada de efectivo, tampoco, se recibe oportunamente la información por parte del cliente al momento de realizar el pago, lo que genera que queden saldos sin conciliar, por su parte, no se realiza una revisión de los importes pagados en comparación de las facturas de los clientes, para verificar que los mismos no se hayan efectuado descuentos no autorizados, ni son revisados en los movimientos bancarios. En este sentido, no se tiene información confiable sobre los ingresos de efectivo.

Por otro lado, la documentación soporte de las cuentas por pagar, para los gastos no deducibles no están debidamente soportadas y autorizadas, lo cual es un riesgo al efectuarse tales desembolsos. Los departamentos involucrados al área de tesorería no brindan información oportuna sobre las obligaciones que tiene la empresa, por lo tanto no se saben los saldos reales de la misma. No existe en el departamento asignación de actividades y responsabilidades definidas para realizar los procesos del efectivo, lo cual es un riesgo, ya que el control interno orienta en que debe haber una segregación de funciones para evitar riesgos de fraude o de manejo indebido del efectivo, por parte del personal. En este sentido, se puede señalar que se alcanzó el objetivo principal, debido a que se propuso un plan de acción para mejorar el control de efectivo de la empresa, para salvaguardar su activo.

RECOMENDACIONES

Para el logro de mejores resultados con el menor esfuerzo posible, y lograr implantar la propuesta un plan de acción para mejorar el control de efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Difundir a todo el personal involucrado con el proceso de manejo o utilización de los fondos del plan de acción propuesto, con la finalidad de que fluya la información y tengan conocimiento del uso adecuado de los recursos y las limitaciones que esta tiene.
- Llevar un seguimiento y control en los procesos administrativos de la empresa, a fin que la información sea confiable, oportuna y soportada con los formatos correspondientes
- Involucrar a todo el personal, en adoptar los controles de efectivo para la integración en los objetivos organizacionales, logrando mantenerse en el mercado en que se desenvuelven.
- Poner a disposición de todo el personal involucrado de los procesos en el manejo de efectivo para que hagan fiel cumplimiento de las normativas establecidas.
- Promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas en el control interno para el manejo adecuado del efectivo
- Realizar los registros de la entrada de efectivo diariamente.
- Finalmente, Tomar como normativa del departamento administrativo en el área de tesorería los objetivos específicos de la propuesta

REFERENCIAS

- Anaya, Félix; Fernández, Roiber y González, Álvaro (2014). **Estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado
- Arias, Fidas (2016). **El proyecto de investigación.** 5^a Edición. Caracas, Veenzuela: Editorial Episteme.
- Barajas, José (2008). **Procesos Administrativos.** 2^a Edición. Caracas. Venezuela: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.
- Becerra, Arcángel. (2007). **Investigación en Metodología vs. Metodología de la Investigación.** Investigación y Postgrado. Caracas. Venezuela.
- Campos, Stephany (2015). **Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014.** Universidad Católica Sonto Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Trabajo de grado no publicado.
- Carbajal, Marita y Rosario, Magda (2015), **Control Interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.** Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Carolino, Miguel y Dergham, Mario (2017). **Estrategias de control interno para el manejo del flujo de efectivo de la empresa Suministros Valencey C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Catacora, Fernando (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1^a Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cordero, Maryori (2017). **Lineamientos estratégicos de control interno para establecer los procesos en el manejo de caja de la empresa Distribuidora de Víveres y Licores Los Cuatro Vientos C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.


- Chiavenato, Idalberto (2011). **Administración: Proceso Administrativo**. 3ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gitman, Laurence (2013), **Principios de Administración Financiera**. 10ª Edición. México: Editorial Pearson.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Mantilla, Samuel (2011). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Meigs Walter & Meigs, Robert (2012). **Principio de Administración** 4ª Edición. México: Editorial Diana.
- Ramírez, Tulio, (2013), **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 2ª Edición. Caracas: Editorial Panapo.
- Rodríguez, Joaquín (2016). **Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa**. 1ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Rondón, Francisco. (2010). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. 6ª Edición. Caracas-Venezuela: .Editorial Centro Contable Venezolano.
- Sabino, Carlos (2008), **El proceso de investigación científica**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Terry, George (2010), **Principios de Administración Financiera**. 6ª Edición. Editorial Mc-Graw Hill Internacional S.A. México
- Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**.

Weston, Fred. y Brigham, Eugene. (2008). **Principios de Administración Financiera**. 10ª Edición México D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

ANEXOS

Anexo A

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa

Empresa: Inversiones MODA BALY C.A. Fecha: Agosto 2019 Departamento: Administración.			
ÍTEM	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo: De ser afirmativa la respuesta indique cual: Profit Plus Administrativo		
2	Capacitación del personal al ingresar a su cargo en los departamentos involucrados		
3	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería para el manejo del control de efectivo.		
4	Asignación clara de funciones		
5	Uso de correos electrónicos en el área de cobranza y cuentas por pagar.		
6	Emisión de reportes de cuentas por pagar.		
7	Emisión de reportes de cuentas por cobrar.		
8	Realización de conciliaciones bancarias De ser afirmativa la respuesta indique la frecuencia: Mensual		
9	Existencia de delegación de autoridad por áreas		
10	Envío de estados de cuenta a clientes.		

Fuente: Ávila y Román (2019)



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

Estimado señor

Gerente de Administración


El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Anexo B
El cuestionario

Empresa: Inversiones MODA BALY C.A. Departamento Administración. Fecha : Agosto 2019		 INVERSIONES MODA BALY ,C.A.	
ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿En la empresa se realizan los registros de las entradas de efectivo diariamente?		
2	¿Las entradas de efectivo van soportadas por un comprobante de ingreso?		
3	¿Los clientes informan a tiempo sobre los pagos efectuados a la empresa respaldada con su respectivo soporte?		
4	¿Se revisan que los importes pagados por los clientes correspondan a las facturas?		
5	¿Se verifica que los ingresos en la cuenta bancaria correspondan a lo indicado por el cliente?		
6	¿Existe algún formato en el departamento de cuentas por pagar, para los gastos no deducibles?		
7	¿Son suficientes los métodos utilizados para el envío de la información de las obligaciones que tiene la empresa?		
8	¿Existe en el departamento asignación de actividades y responsabilidades definidas para realizar los procesos del efectivo?		
9	¿Cree usted que debería existir un manual de normas y procedimientos en el área de tesorería?		

Fuente: Ávila y Román (2019)

Anexo C


Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	1	2	33%	67%
4	2	1	67%	33%
5	2	1	67%	33%
6	0	3	0%	100%
7	1	2	33%	67%
8	1	2	33%	67%
9	3	0	100%	0%

Fuente: Ávila y Román (2019)

Anexo D


Figura 1.- Formato Único de Solicitud de Pago Digital

		FORMATO DE PAGO	
RIF: J-40855471-2		Nº 0001	
		SOLICITUD DE PAGO	
		Fecha	
Departamento Solicitante			
Concepto			
A favor de			
Numero de cuenta		Banco	
Monto a pagar			
Solicitado por:		Aprobado por:	

Fuente: Ávila y Román

Anexo E

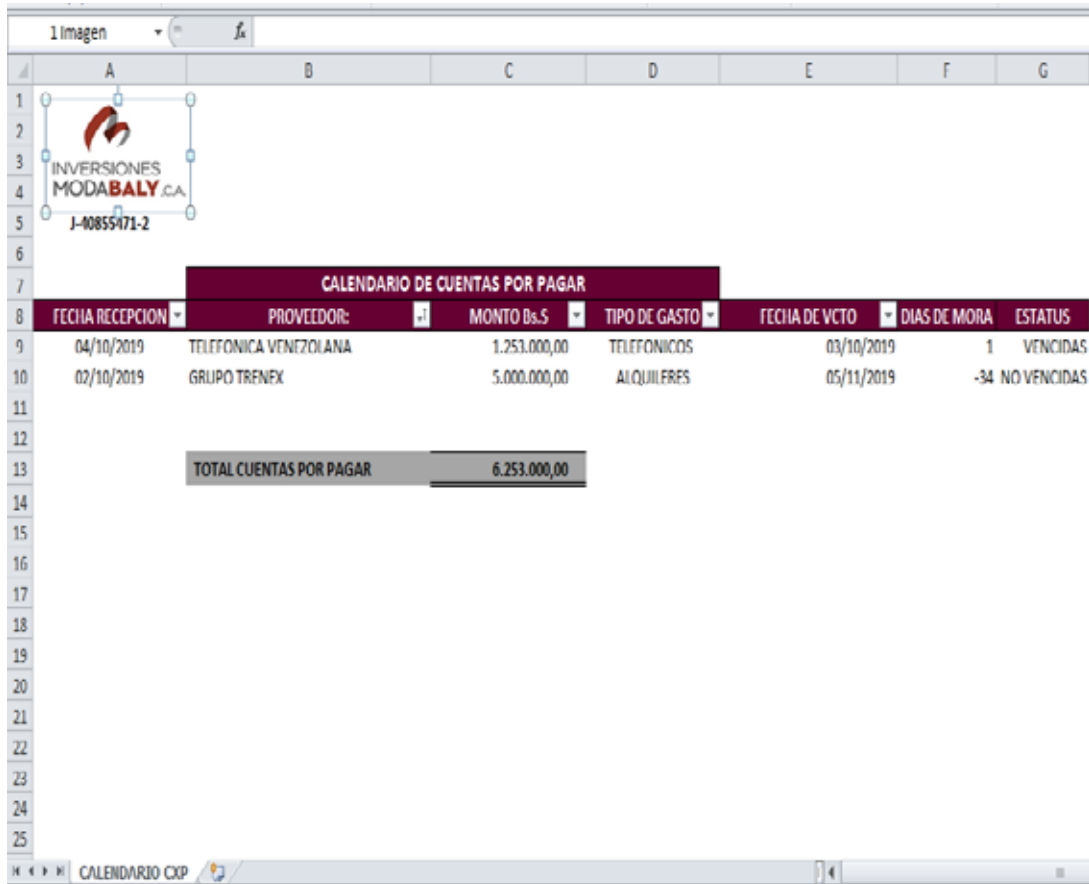
.Figura 2.- Formato de Recibo de Cobro Digital

 RIF: J-40855471-2		COMPROBANTE DE INGRESO		Nº 0001	
DETALLE DE INGRESO					
Fecha		Monto			
Concepto					
Forma de pago		Banco			
Cliente		Codigo de cliente			
Soportes recibidos por via:		Correo electronico <input type="checkbox"/>			
		Whatsapp <input type="checkbox"/>			
Registrado por:		Revisado por:			

Fuente: Ávila y Román (2019)

Anexo F

Figura 1.- Calendario de Obligaciones



1 Imagen

TECIA RECEPCION	PROVEEDOR:	MONTO Ds.S	TIPO DE GASTO	TECIA DE VCTO	DIAS DE MORA	ESTATUS
04/10/2019	TELEFONICA VENEZOLANA	1.253.000,00	TELEFONICOS	03/10/2019	1	VENCIDAS
02/10/2019	GRUPO TRENEX	5.000.000,00	ALQUILERES	05/11/2019	-34	NO VENCIDAS
TOTAL CUENTAS POR PAGAR		6.253.000,00				

Fuente: Ávila y Román (2019)