



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

**PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA  
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CUENTAS  
DE CAJA Y BANCO DE LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A.**

**Autora:** Sally Fuentes  
Fátima Molina

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA OPTIMIZAR LOS  
PROCESOS DE LAS CUENTAS DE CAJA Y BANCO DE LA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A.**

.

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

**Autoras:** Sally Fuentes  
Fátima Molina

Tutor: Licda. Gladys Aguilar

San Diego, Marzo 2018



**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 Gladys Aguilar de Cedula de Identidad No. V-13.970.586, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Sally Fuentes, titular de la cedula de identidad N° V-15.088.511 y Fátima Molina titular de la cedula de identidad N° V-19.771.369, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CUENTAS DE CAJA Y BANCO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados 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, siete (07) de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Licda. Gladys Aguilar

V-13.970.586.

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b>	viii
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I    EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II    MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos Básicos	27
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III    METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	28
3.2. Fases Metodológicas	29
3.2.1 Diagnóstico de la situación actual	29
3.2.2 Identificación de debilidades y fortalezas	31
3.2.3 Diseño de procedimientos estratégicos	32
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV    RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	33
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V    PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	55
5.2. Objetivos de la Propuesta.	56
5.3. Justificación de la Propuesta.	56
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	57
5.5. Desarrollo de la Propuesta	58

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>pp.</b> 69
<b>RECOMENDACIONES</b>	71
<b>REFERENCIAS</b>	72
<b>ANEXOS</b>	74

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Manejo de efectivo	34
2. Conocimiento del encargado de registro	35
3. Contabilizar el efectivo	36
4. Deposito integro de efectivo y cheque	37
5. Emisión de comprobantes	38
6. Efectuar desembolsos	39
7. Gastos menores de caja chica	40
8. Arqueos sorpresivos	41
9. Conciliación bancaria	42
10. Manuales o controles	43
11. Exceso de trabajo	44
12. Soporte de egresos	45
13. Existencia de un responsable	46
14. Pagos por actividades operativas	47
15. Conciliación por empleados	48
16. Planeación, organización y control	49
17. Comunicación entre el personal	50

## DEDICATORIA

**A Dios** por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por colmarme de bendiciones por los triunfos y los momentos difíciles en el cual siempre me acompaño y que sin duda me dejaron un aprendizaje.

**A mis Amados hijos Samantha y Santiago** por ser mi orgullo y mi más grande motivación los motores que me impulsan a ser cada día mejor , por prestarme el tiempo que les pertenecía para poder culminar mi carrera con éxito

**A mi Esposo bello** quien me brindo su amor, su apoyo su estímulo constante e incondicional en todo momento.

**A mi Madre querida Haydee Mesones** por ser ejemplo de lucha y perseverancia a lo largo de mi vida.

A todos gracias por ser parte importante en mi vida,

*Sally K. Fuentes*

## DEDICATORIA

Primero que nada quiero dedicar este trabajo de grado a ti mi Dios, por ser mi guía y por haberme dado las fuerzas, en este largo camino.

A mi mami, porque este siempre fue un sueño para ti, TE AMO MAMA por ti me esforcé cada día, para que te sintieras orgullosa de mi.

A mis hijas hermosas, mis niñas de mi corazón, todo lo que hago es por ustedes, cada esfuerzo, cada noche, cada lagrima, para demostrarles, que con esfuerzo, perseverancia y dedicación SI SE PUEDE. LAS AMO CON MI VIDA ENTERA,

Mi bello esposo por tu ayuda a lo largo de la carrera, TU ayuda sido fundamental en mi vida, tu apoyo, es tuyo también este trabajo de grado, el título, todo amor, por ser el SUPER PAPA, SUPER ESPOSO.

Mi abuela, mi mamita, por ser quien me regaña, me mima, me cuida, y cuidas de mis hijas, abuela de mi VIDA, soy dichosa y privilegiada porque me veras graduada mamita, sé que también este es un sueño tuyo, toda tu vida luchaste para ver a tus hijos graduados y también a tus nietos. TE AMO ABUELA MIA!

A ti mi hermano Precioso Jorge, por ser mi apoyo siempre, por estar siempre a la disposición en ayudarme.

A mi tía Rita, también te lo dedico tía de mi corazón TE AMO mucho, gracias por tu apoyo y darme ánimo siempre.

*Fátima Molina*

## AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer de manera especial a **DIOS** por guiar mis pasos, y haberme permitido culminar con éxito una nueva etapa en mi vida profesional, la cual me llena de mucha satisfacción y orgullo.

**A mi Madre** por su apoyo incondicional en todas las circunstancias de mi vida.

**A mi Amado Esposo Henderzon Anato** por su incansable apoyo dedicación y comprensión durante todos estos años de mi carrera gracias por entender que el éxito demanda sacrificios.

**A mis Hijos Samatha y Santiago** por ser las personitas que me impulsan cada día a crecer como persona y como profesional

A Una Persona muy especial que ha formado parte importante durante mi carrera profesional parte de este logro se lo debo a ella, **Glendys Retortillo** por tu apoyo incondicional y por ser ejemplo de constancia y dedicación.

A mi Compañera y Amiga **Fátima Molina** porque Juntas logramos culminar este sueño

**A todos mis amigos y compañeros de clases** que a lo largo de la carrera formaron parte de este logro

**A la Universidad José Antonio Páez**, por ser nuestra casa de estudios y a todos **los profesores** quienes a lo largo de la Carrera colocaron su grano de arena para nuestra formación académica y profesional.

A todos mil Gracias.....

*Sally K. Fuentes*

## AGRADECIMIENTO

**Gracias a mi DIOS** por ser quien me dio la voluntad, la fortaleza, la salud para poder llegar hasta aquí, no me cabe en el corazón darte las gracias mi Señor, porque hoy puedo testificar de que para el que CREE todo le es posible .

**A mi mami,** gracias mamá porque tú fuiste quien me motivo a seguir estudiando, me ayudaste financieramente para comenzar, fuiste mi impulso, muchas gracias mamá porque sin tu apoyo no estaría estudiando, por siempre creer en mí.

**A mi bello esposo,** amor gracias por tu apoyo incondicional, por tu paciencia, tu ayuda, tu amor, sin ti tampoco podría haber llegado hasta aquí, tú también mereces este título porque me ayudaste en todas las formas que se pueda explicar, por tenerme paciencia. TE AMO mi amor.

**A mis Niñas, hijas GRACIAS** por que ustedes son mi impulso para crecer profesionalmente.

**Antonella** hija de mi corazón gracias por tenerme paciencia, por prestarme muchas veces tus lápices, por entender que algunas noches mami estaba estudiando, TE AMO mi Niña preciosa.

**Gracias Abuela,** mamita gracias porque tú siempre me has apoyado en TODO eres mi otra mamá, gracias por cuidar de mis hijas, siempre dispuesta ayudarme en todo.

**Gracias Sally amiga y compañera de tesis,** gracias por tu apoyo, por darme ánimo en momentos que sentía que no podía, de verdad gracias por la ayuda de llevarme a mi casa cada noche, Dios te multiplique en muchas bendiciones, POR FIN.

**Gracias a mi tutor Licda. Gladys Aguilar** por ser tan excelente profesora y por su ayuda en todo momento.

**A la universidad JOSE ANTONIO PAEZ** por ser nuestra casa de estudio y a cada **profesor (a)** porque fueron instrumento para enseñarnos a lo largo de la carrera, para formarnos ambos ámbitos, académica y profesional.

**MIL GRACIAS...**

*Fátima Molina*



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

**PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA OPTIMIZAR LOS  
PROCESOS DE LAS CUENTAS DE CAJA Y BANCO DE LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A.**

Fecha: Marzo de 2018

**Autora:** Sally Fuentes  
Fátima Molina

**Tutor:** Licda. Gladys Aguilar

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación consistió en proponer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora BARAK RAHAB C.A., con la finalidad de mejorar la gestión de manejo de efectivo, para su control y salvaguarda. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto con diseño de campo a nivel descriptivo. En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr los objetivos propuestos fue la técnica la observación directa y la encuesta, de un cuadro de observación y un cuestionario, respectivamente, comprendido por diecisiete (17) pregunta cerradas, de respuestas dicotómicas tipo si-no, el cual fue aplicado a una población y muestra representada por tres (03) trabajadores del área de administración y tesorería, de la empresa en estudio. Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, para realizar un diagnóstico, en el cual se identifiquen las debilidades en el manejo del efectivo en caja y banco, para poder diseñar los procedimientos estratégicos mediante una matriz DOFA, para lograr los objetivos propuestos.

**Descriptor:** Procedimientos, Procesos, Caja y Banco.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se ven en la necesidad de evaluar sus procesos a todos los niveles organizacionales, para medir la efectividad en el logro de los objetivos, para ello requiere de procedimientos claramente definidos, dirigidos por normas y políticas formalmente establecidas para garantizar su cumplimiento, a tales efectos se busca optimizar el desempeño laboral de los trabajadores, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a la organización, haciéndolas efectivas para mantenerse en el mercado en el cual se encuentran posicionadas. Una de las áreas que requiere de procedimientos claros, y adecuadamente definidos es en los procesos de manejo de las cuentas de caja y banco, debido a que se requieren estrategias que garanticen el adecuado, registro, manejo, y resguardo de estos activos, ya que son los más susceptibles a sufrir del mal manejo, o fraude.

Dentro de este marco de ideas, se desarrolla el presente estudio, en la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, la cual requiere procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco, para realizar un adecuado manejo, registro y emisión de reportes necesarios para la toma de decisiones gerenciales, ya que es en estas cuentas donde descansa la liquidez financiera de la empresa. A tal fin, el presente trabajo de grado se desarrollará basándose en una investigación enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, para la búsqueda de resultados y para el logro de los objetivos planteados que ayudarán a la mejora de la organización, se requiere el desarrollo de técnicas en el lapso de once (11) meses, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

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.

Finalmente, las Reflexiones Finales a las cuales llegaron las autoras 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

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las empresas para ser competitivas requieren implementar mejoras en sus negocios a través de herramientas organizacionales, para cada área que la comprende, a tales efectos, es necesario evaluar que los procedimientos estén orientados a los objetivos, misión y visión de la misma, para lograr su alcance de manera eficiente y efectiva. Estos procedimientos deben ser claros y sencillos que permitan servir de guía al personal de cada área para desempeñar sus funciones de manera óptima, ya que es el talento humano, el que le da valor agregado a la organización y las hace efectivas, y competitivas para su posicionamiento en el mercado en el cual se desenvuelven.

Una de las áreas que requieren de mejorar sus procedimientos es en el manejo de las cuentas caja y banco, debido a que de ella se fundamenta la liquidez financiera de la empresa, para ello se deben evaluar los procedimientos administrativos y contables, implementando además, mecanismos de control que permitan garantizar su cumplimiento, realizar los registros adecuados, emitir reportes con información financiera veraz y oportuna para la toma de decisiones, salvaguardar los activos, así como detectar posibles desviaciones para implementar correctivos a tiempo.

Las empresas, han requerido de la medición del efectivo contenido en las cuentas caja y banco, como cálculo financiero, a través de un presupuesto de gastos e ingresos que les permita estimar sus actividades financieras, desde simples gastos frecuentes hasta créditos para invertir en bienes muebles e inmuebles. Por lo tanto, para las organizaciones, la administración del efectivo es de principal importancia, porque es el principal medio para obtener mercancías y servicios.

Debido a que el efectivo es el activo más líquido de una empresa, se requiere de una cuidadosa contabilización de las operaciones realizadas con el mismo, ya que

este rubro puede ser inmediatamente invertido, razón por la cual su estudio generalmente se centra alrededor de dos áreas, el presupuesto del efectivo y el control interno de contabilidad. Por lo tanto, para poder medir el desempeño eficaz, eficiente y efectivo de sus procesos, requiere de un sistema de control interno, capaz de detectar posibles desviaciones en los procedimientos desarrollados por el personal que labora en cada área de la organización, y si se están cumpliendo las normas y políticas establecidas por la gerencia, e implementar medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de los planes, metas y objetivo propuestos.

Cabe señalar que el efectivo es el activo básico en cualquier empresa independientemente del tamaño, y su manejo adecuado proporciona estabilidad económica aumentando su capital de trabajo, de allí la importancia de diseñar procedimientos estratégicos que garantice y proporcione seguridad razonable a la organización. En este orden de ideas, la necesidad establecer procedimientos claros para el manejo óptimo del efectivo en caja y banco, se pone de manifiesto en la organización, a medida que esta aumenta su complejidad, y se hace más difícil el manejo del control directo de las operaciones por parte de la dirección, es por eso que las organizaciones deben unificarse para formular procesos de control que permita desenvolverse dentro del campo empresarial.

Para tales efectos, las empresas utilizan los procedimientos estratégicos como guía de sus operaciones para evitar posibles riesgos y fraudes, ya que establecen normativas, políticas y procedimientos que protegen los activos y salvaguardan los bienes de las organizaciones, promueven la eficiencia en las operaciones y garantizan que la información financiera sea exacta y confiable. Por lo tanto, la comprensión de los procedimientos estratégicos ayuda a cualquier organización a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Bajo estas premisas, la presente investigación se orienta en brindar una solución viable a la empresa la Distribuidora Barak Rabah C.A., ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, dedicada a la distribución de productos

naturales, en la cual, la gerencia señala que presenta debilidades en sus procesos para el registro, control y manejo de los ingresos y egresos que afectan las cuentas caja y banco, lo que genera que las cifras presentadas en los informes no sean correctas, además de ser un área susceptible de fraude o manejo inadecuado del flujo del efectivo, es necesario establecer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de control interno minimizando los riesgos de fraude, y detectar posibles desviaciones al momento de realizar los procedimientos inherentes al área, y poder establecer los correctivos de manera oportuna.

Es por ello, que la investigación se desarrolla, específicamente en el departamento administrativos, en el área de caja, la cual lleva el manejo del efectivo recibido producto de las ventas, y que posteriormente son enviados a través de depósitos a las entidades bancarias para su cargo a la cuenta, así como efectuar los pagos correspondientes a gastos menores, o pagos de compras que son exigidos sean en efectivo. Por lo tanto, esta investigación se orienta al establecimiento de procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de cuentas de caja y banco y establecer las políticas y normativas que deben llevarse a cabo para una eficiente ejecución de los procedimientos, donde se enmarcará el mejoramiento sus procesos, para salvaguardar los activos circulantes, y darle un uso eficiente para el pago de sus obligaciones así como para realizar nuevas inversiones o proyectos

## **1.2. Formulación del Problema**

En atención a lo antes expuesto se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procedimientos estratégicos que podrán optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.
- Diseñar procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene como fin fundamental orientar al departamento de caja y administración, debido a que no cuenta con procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., y a los riesgos que presenta el mal manejo de estas cuentas, las cuales se podrían generar insolvencias de las mismas, debilitar la liquidez de la empresa, y producir retrasos en la cancelación de las obligaciones, que podrían causar hasta pérdidas de créditos significativos para la organización.

Por tal motivo, el presente trabajo de grado busca mediante la implementación de procedimientos estratégicos que mejore los procesos del manejo de las cuentas de caja y banco, para el registro de sus ingresos y egresos, emisión de reportes para la toma de decisiones, custodia, y adecuada administración, para la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A. y para aquellas organizaciones con características similares en cuanto a la eficiencia en los procesos de manejo de efectivo, contribuyendo así en mantener un adecuado flujo del mismo, permitiendo tener un ciclo operativo normal en la generación, recepción y destino de los ingresos.

De igual manera, sirve como soporte para cualquier profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o del cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Contaduría Pública, que tenga la posibilidad de formar su

perfil profesional basado en evaluación de procesos contables. La realización de esta investigación considera proporcionar valor agregado al área de Ciencias Sociales, ya que sirve como punto de referencia para nuevas investigaciones, ya que se inserta en las líneas de investigación denominada “cambios organizacionales”, en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para las investigadoras, ya que le aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño académico y profesional.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado sus objetivos generales y específicos que determinarán los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. Según, Arias (2012:106), define marco teórico como: “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. En consecuencia, dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos a la administración, que orienten el sentido del presente estudio.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

En otro orden de ideas, en relación al objetivo de antecedentes Tamayo (2014:103). manifiesta que: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajo realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque de la investigación”. En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica, por lo tanto a continuación, se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

En tal sentido se tiene a Cordero (2017), elaboró una investigación titulada **“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.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad, establecer los procesos adecuados para el manejo eficiente y eficaz de la misma, con

la finalidad de evitar riesgos de faltantes o sobrantes de efectivo, con el fin de realizar un registro oportuno, crear formatos adecuados para el cierre de caja y cumplir con los procesos administrativos así como mantener una supervisión constante al establecer procedimientos de arqueo de caja recurrentes y sorpresivos para evaluar el cumplimiento de las normas y políticas propuestas por la gerencia.

En tal sentido, la investigación se encuentra enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible con diseño de campo; para el logro de los objetivos se utilizaron como técnicas de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario compuesto por diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicadas a una muestra representativa de la población compuesta por cuatro (04) empleados del área administrativa y la observación directa.

La investigadora concluye que es necesario el establecimiento de controles internos en esta área tan importante de la empresa como lineamientos para el mejoramiento de los procesos en el manejo del efectivo en el área de caja, para solucionar las debilidades encontradas en el estudio, se propone considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos, así minimizar 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 y recurrentes para asegurar el buen desempeño del personal encargado del área. Esta investigación guarda relación con el presente informe ya que se centra en la búsqueda de procedimientos estratégico, se requiere efectuar un por lo que para la presente investigación se utilizará la encuesta.

Campos (2015), presentó una investigación 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 Santo Torino de Mogrovejo, en Perú. La investigación tuvo como finalidad de evaluar la existencia de problemas de control interno, demostrando un déficit tanto en operaciones, funciones,

procedimientos con el control del efectivo, para mejorar el uso de los recursos y su eficiencia, donde se propuso un diseño de controles internos, los cuales son los más adecuados en el proceso del efectivo. La metodología utilizada fue, cualitativa-cuantitativa, a nivel descriptiva-explicativa, de campo no experimental.

La Población y muestra estuvo comprendida por tres (03) colaboradores del área de tesorería de la empresa en estudio, a la cual se le aplicó la entrevista como técnica, la observación directa y la entrevista dirigida al gerente de la empresa en estudio, y utilizó como instrumento, la guía de observación y el cuestionario, respectivamente. Con los datos obtenidos se pudo concluir que, para mejorar el área de tesorería se propone el diseño de la organización administrativa, ya que la mejora de los procedimientos del proceso del área y definir las políticas y procedimientos de cada operación realizada por el área. Su relación a la presente investigación fue un caso similar que requirió establecer procedimientos claramente definidos que sirvan al personal de cómo, cuándo, y dónde deben realizarse las actividades para alcanzar los objetivos propuestos.

Seguidamente, Álvarez y Palacio (2014), en su proyecto de grado titulado **“Procedimiento de la Gestión para el Manejo del Efectivo en la Empresa Transporte Ruiz Ruiz, C.A”** para optar a la Licenciatura de Contaduría Pública, presentado en la Universidad José Antonio Páez, este proyecto tuvo como objetivo principal proponer procedimientos de gestión contable para el manejo del efectivo en la empresa Transporte Ruiz Ruiz, C.A., ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo, donde la metodología que se utilizó estuvo basada en una investigación de campo con diseño no experimental a nivel descriptivo.

En cuanto a las técnicas empleadas para la recolección de datos, fue la observación mediante un libro de anotaciones y la encuesta, esta última a través del instrumento el cuestionario, integrado de preguntas con respuestas cerradas dicotómicas tipo sí y no. En cuanto a la población y muestra representativa objeto de estudio estuvo integrada por ocho (08) personas involucradas en el manejo del

efectivo, cuyos resultados fueron analizados para realizar un diagnóstico e identificar las debilidades y fortalezas de gestión contable en el manejo del efectivo existentes.

Dentro de esta investigación, luego de la implementación y uso de procedimientos de recolección de datos y sus análisis correspondientes, los investigadores propusieron una serie de formatos que serán utilizados dentro de la organización para agilizar el registro de los ingresos y depósitos bancarios, así como también la elaboración de una plantilla que describe detalladamente las funciones correspondientes de cada uno de los cargos que se encuentran dentro del departamento de contabilidad de la empresa Transporte Ruiz Ruiz, C.A, especificando su segregación de responsabilidades y funciones, concluyendo que el establecimiento de un control le brinda a la empresa una herramienta para minimizar los errores, suministrando mecanismos para evitar las fallas, en cuanto al manejo del efectivo, y así disminuir debilidades en los registros contables de la empresa.

Esta investigación permitió conocer los modelos de patrones que se pueden aprovechar para garantizar un mejor control interno dentro de las actividades ordinarias de una empresa, lo cual sirve de aporte al presente estudio, así como tomar en cuenta de manera muy significativa la segregación de funciones y el establecimiento de responsabilidades, con la finalidad de que el personal sea más eficiente y efectivo en el desarrollo de sus responsabilidades y contribuyendo al logro de los planes y metas establecidos a corto y mediano plazo.

Por su parte, Anaya, Fernández y González (2014), presentaron un trabajo de grado titulado **“Estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa contrate J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, en la Universidad Carabobo, para optar al título de Licenciados en Administración Comercial. La investigación tuvo como objetivo fundamental proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa contrate J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo, debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, no pudiendo

satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud.

Por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización.

Metodológicamente, se insertó en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Como técnicas se utilizó la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA. En cuanto a la población estuvo conformada por cinco (5) empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A y un Director financiero de dicha organización.

Finalizada la aplicación de los instrumentos se pudo concluir que existen múltiples problemas con respecto al manejo del efectivo, lo cual trae consecuencias negativas en la gestión de crédito y cobranzas. Los autores concluyeron en su investigación, lo que se persigue con las estrategias planteadas es armonizar y fortalecer cada una de las etapas involucradas en el proceso, tomando en consideración que existen elementos fundamentales que podrían ser susceptibles a debilitarse. Sirviendo el presente antecedente, ya que es un proyecto factible que pudo darle solución a la problemática existente se tomarán en consideración las estrategias planteadas que sirvan como base para la elaboración de los lineamientos de control a proponer en base a los controles de los ingresos mediante la cobranza o ventas a crédito.

Finalmente, el presentado por Graffe y Patiño (2013), en su trabajo titulado **“Evaluación del Control Interno del efectivo, manejado en bancos, de Multiservicios Coinca, I Trimestre 2012, en Puerto Ordaz, Estado Bolívar”** para optar por la Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad Experimental de Guayana, cuyo objetivo principal fue la evaluación del control interno del efectivo manejado en bancos dentro de la empresa Multiservicios Coinca el primer trimestre del 2012. Metodológicamente, la investigación se fundamentó en un diseño de campo y documental, de tipo descriptiva, en la cual se utilizaron como técnicas de

recolección de datos la observación directa y la encuesta, a través del instrumento el cuestionario, compuesto por ítems de preguntas cerradas de respuestas dicotómicas tipo (si) y (no), cuyos resultados fueron tabulados, analizados e interpretados, con los cuales se pudo realizar el diagnóstico adecuado.

Las autoras concluyen en su investigación, que existe una necesidad de la empresa estudiada de implementar una forma de dar a conocer la información referente a transacciones bancarias de manera sencilla, lógica, clara y entendible para cualquier tipo de usuario, debido a que la evaluación del control interno en el efectivo, manejado en la cuenta bancos de la misma, posee controles y procedimientos deficientes para la realización de las operaciones diarias, con lo cual se corre el riesgo de que en determinado momento, se puedan presentar estados financieros con cantidades erróneas y también incumplir con las políticas y los objetivos establecidos por la organización.

El aporte a la presente investigación es que será basada en un diseño de campo debido a que los datos primarios se recolectarán directamente en el área de administración y caja de la empresa en estudio, donde se obtendrá información primaria para realizar el diagnóstico, también se fundamentó a las bases teóricas para introducir a la temática del flujo del efectivo ya que esta área es la que requiere mejoras y se necesita de estrategias adecuadas que permitan su optimización.

## **2.2 Bases Teóricas**

En este segmento de la investigación, se presentarán las bases teóricas que sustentan la problemática planteada, al respecto Hurtado y Toro (2006:111), consideran las bases teóricas como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”. Entre las cuales se exponen las relacionadas al objetivo principal de la investigación.

### **2.2.1 Procedimientos**

Gómez (2009:52), define los procedimientos como: "...puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituye una unidad, en función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación". Por consiguiente, un procedimiento es una serie de operaciones relacionadas entre sí por un conjunto de bien sea de personas o departamentos relacionados para obtener un resultado. Por lo tanto, un procedimiento no es un método individual, y se caracteriza también por no ser una actividad específica.

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Couter (2010), representan una: "... serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado", de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales. Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto referido de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su utilización permitiendo una uniformidad en los procesos, de tal manera que exista una unificación de criterios sobre una actividad, realizada por los trabajadores.

#### **Objetivos de los Procedimientos**

Gómez (2009:61), señala que: "el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". En este sentido, se busca que el procedimiento oriente al trabajador a realizar las actividades requeridas, en el menor tiempo posible, con los menores recursos requeridos, y al menor costo, donde se medirá tanto la eficiencia y la eficacia en lograr los objetivos propuestos.

#### **Importancia de los Procedimientos**

Los procedimientos significan para la empresa una forma ordenada de poder

para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización. La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos se pueden establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, logran promover la eficiencia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

### **Características del Procedimiento**

Al respecto, los procedimientos presentan las siguientes características:

- Completos: consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.
- Coherentes: que sus pasos sean sucesivos, complementarios y que tiendan al mismo objetivo.
- Estables: duración del curso establecido, que no cambien a menudo, sino únicamente por emergencias.
- Flexibles: que permitan resolver emergencias sin romper la estructura establecida y que se restablezca el procedimiento al cesar la emergencia.
- Continuidad: tienden a perpetuarse una vez establecidas y las modificaciones solo agregan a las ya establecidas.

### **2.2.2 Estrategia**

Según Mintzberg y Quinn (2011), lo define como:

Una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales hacia un todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda a coordinar los recursos de la organización hacia una posición "Única y Viable", basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes. (p: 101)

Koontz (2012), señaló que las estrategias son:

Programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada. (p: 56)

Atendiendo a las ideas antes señaladas, la estrategia es usada como herramienta de dirección para facilitar procedimientos y técnicas, que empleadas de manera interactiva y funcional, contribuyen a lograr una interacción proactiva de la organización con su entorno, coadyuvando a lograr efectividad en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la misma.

En este sentido, su relación a la presente investigación, es que se basa en proponer procedimientos estratégicos, por lo que se requiere de esta herramienta para poder diseñar los procedimientos de manera adecuada que estén dirigidos al manejo eficiente de las cuentas caja y banco de la empresa en estudio, por parte de los trabajadores de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y logro de objetivos.

### **2.2.3 Efectivo**

Es importante tener claramente definido en la presente investigación el concepto de efectivo, ya que es el principal protagonista de este estudio, además de ser el activo al cual van dirigidos los controles internos a ser aplicados en el desarrollo de la propuesta. Al respecto, Meigs y otros (2007:270), señalan que: “Los contadores definen el efectivo como el dinero depositado en bancos y cualquier renglón que los bancos acepten en depósito”. El efectivo es considerado el activo circulante más líquido que puede poseer una entidad ya que no requiere ningún tipo de convertibilidad para ser aceptado en representación de un pago. Añade Horngren (2007:84), que: “se considera como efectivo las monedas y billetes de banco, los saldos en cuentas bancarias y otros medios de cambio, tales como cheques de caja y giros postales...”

Para Brito (2007:223), el efectivo: “son todos aquellos activos que, generalmente serán aceptados como medio de pago, son propiedad de la empresa y cuya disponibilidad no está sometida a ningún tipo de restricción”. De acuerdo a lo mencionado, el efectivo es el principal activo que le va a permitir a la empresa realizar todas sus actividades ordinarias; pagar la nómina de los empleados; pagar impuestos, entre otros. Permitiendo así cubrir con los pagos que se causen, es por esto que toda entidad debe mantener una disponibilidad inmediata del mismo para cubrir desde las necesidades mínimas hasta las eventuales o de contingencia.

### **Importancia del Efectivo**

En toda organización debe existir efectivo, con la finalidad de:

- Realizar transacciones como son la compra-ventas, inversiones, gozar con los descuentos por pronto pago, entre otros.
- Mantener controlados los flujos de efectivo, con el fin de prevenir y cubrir situaciones y gastos que puedan presentarse.
- Comprar bonos, acciones, títulos con el fin de incrementar los ingresos por otra vía al ser colocados al mercado.

En este mismo orden de ideas, el hecho de que el efectivo constituya el principio y el fin del ciclo de operaciones de una empresa, le da al mismo su importancia, además de que representa la disponibilidad inmediata de poder de compra. Aunque, el efectivo normalmente representa una pequeña porción del activo total, ninguna empresa puede operar de forma óptima sin tener efectivo, debido a que éste es imprescindible para la realización de las operaciones normales de la misma, básico para su crecimiento.

El efectivo disponible incluye:

- Billetes.
- Monedas
- Instrumentos negociables como: Cheques personales, de caja y certificado

no depositados.

- Depósito en efectivo.
- Giros bancarios no depositados.
- Órdenes de pago no depositadas, como giros postales y de exprés.

El efectivo en banco incluye:

- Depósitos a la vista en cuentas de cheques.
- Cuentas de ahorros, generalmente en efectivo, a pesar de que a veces se requiere de previo aviso al banco para disponer de ellas.
- Certificados de depósito la vista.

Además, se considera como cualquier medio de cambio generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios y la amortización. El efectivo, también sirve como medida de valor para tasar el precio económico relativo de los distintos bienes y servicios. El número de unidades monetarias requeridas para comprar un bien se denomina precio del bien. Sin embargo, la unidad monetaria utilizada como medida del valor no tiene por qué ser utilizada como medio de cambio.

#### **2.2.4 Control del Efectivo**

El control del efectivo lo podemos definir como todas aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que genera el efectivo en caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados. Estas medidas, que constituyen en el control del activo circulante disponible, deben armonizar, en su complejidad, de acuerdo al carácter, volumen operativo e importancia de la empresa.

Gómez (2009:3), expone: “que el control del efectivo comprende toda una serie de medidas administrativas, para que ciertas operaciones sean ejecutadas por dos o más personas, con el deliberado propósito de evitar errores, dificultar eventualidades y detectan las irregularidades a tiempo”. Prácticamente, es relativamente fácil para una sola personal cometer un fraude, pero, cuando tiene que actuar en conjunto con

otra persona, quien lo controle, ya es más fácil, haciéndose más remota la posibilidad, cuanto mayor es el número de personas involucradas.

Cabe señalar, que en cuanto al efectivo, existen una serie de medidas de control interno destinados a salvaguardar, evitar usos indebidos y mantener limitado a el acceso de dicho recurso, con fin de que este sea utilizado solo para el logro de los objetivos de una empresa, entre los cuales se pueden indicar el manejo de desembolsos menores por caja chica, cobros, usos de dos formas para emitir cheques, conciliaciones bancarias y arqueos de caja y todo aquello que permita un uso racional. Este tipo de control también se conoce con el nombre de Control Interno, ya que es realizado por orden de la empresa.

El propósito u objetivo fundamental del control interno es:

- La reducción de errores.
- La reducción del riesgo de pérdida y la obtención de fluidez en su manejo.
- Exactitud y veracidad de resultados.
- Exactitud de los registros.
- Exactitud en la información financiera.
- Exactitud en los pronósticos financieros.
- Evitar fraudes.
- Fomentar el acatamiento de las normas de la empresa.

Las medidas de Control Interno se fundamentan en este principio:

**La confrontación interna de los informes operacionales del efectivo:** esta confrontación se logra con la aplicación de las siguientes reglas:

- Una correcta división del trabajo.
- Asignación clara de responsabilidades.
- Una delegación de autoridad por áreas.

**Procedimiento de Control:** son las actividades establecidas por la empresa, a

fin de proveer y resguardar sus intereses. Estos procedimientos son aplicables a:

- Al efectivo en Caja Principal.
- Al Fondo Fijo.
- A los depósitos en instituciones financieras.

### **Principios de Control Interno inherentes al subsistema de Caja y Banco**

#### **Efectivo en Caja**

- Es responsabilidad de cada entidad mantener el efectivo y valores equivalentes en lugar apropiado que ofrezca garantía contra robos, incendios, etc. observando las disposiciones vigentes dictadas por la banca central del país y los ministerios de finanzas y precios y de economía y planificación.
- 1.El cajero debe ser el único que posea la combinación de la caja fuerte, debiendo existir copia de la misma en sobre sellado en poder de la dirección
- 2.El cajero debe firmar el acta de responsabilidad material por la custodia del efectivo depositado en la caja y dicha acta se guardará en el área económica.
- 3.El total del efectivo depositado en caja debe arquearse por lo menos una vez al mes, sorpresiva y sistemáticamente y al sustituirse al cajero. El arqueo debe realizarse por el empleado del Área Económica, verificándose además que existe resolución del director que fije el montante de cada fondo operado.
- Por cada faltante o sobrante de recursos monetarios detectado se elaborará y contabilizará inmediatamente el expediente correspondiente
- .6. Es preciso aplicar la responsabilidad material en el caso de faltantes de recursos monetarios,
- 7. El cajero no custodia recursos monetarios ajenos a la entidad, ni talonarios de cheques en blanco; ni puede tener acceso a los registros

contables del efectivo, ni de bienes materiales.

- 8. El área económica debe controlar los cupones de combustibles entregados al cajero, así como su distribución.
- 9. Los modelos anticipos para gastos de viajes y los vales para gastos menores deben estar autorizados por los funcionarios competentes, de acuerdo con el documento emitido por la dirección de la entidad, contentivo de sus nombres y firmas.
- 10. Cada vale de gastos menores y anticipo para gastos de viajes pagados y liquidados deben constar adjuntos con los justificantes correspondientes no excediendo los importes establecidos en la empresa y estar firmados por los receptores de los pagos de los recursos monetarios.
- 11. Los Recibos de Ingresos deben estar numerados previamente por el Área Económica y controlarse los que se encuentran en poder del cajero.
- 12. El importe de los ingresos cobrados en efectivo deben ser verificados y corresponderse con la suma de los documentos justificativos de éstos, depositándose diariamente; debiendo estar firmados por las personas que los liquidan.
- 13. Los salarios no reclamados y los indebidos, así como los Anticipos de Gastos de Viajes liquidados, se reintegran y liquidan dentro de los términos establecidos para estas operaciones.
- 14. El modelo Control de anticipos a justificar debe estar actualizado, fiscalizándose las fechas de vencimiento de los anticipos otorgados para garantizar su liquidación en tiempo.
- 15. Los vales para pagos menores y sus justificantes deben cancelarse con el conculso de “pagado” al reembolsarse.
- 16. Al final de cada mes es preciso registrar los vales para pagos menores pagados y los anticipos para gastos de viaje liquidados o pendientes de liquidar, que no hayan sido reembolsados.

- 17. No pueden entregarse anticipos para gastos de viajes a ningún trabajador que tenga pendiente de liquidar otro anticipo.
- 18. Los cobros en efectivo (procedentes de ingresos) no pueden utilizar para efectuar pagos

### **Efectivo en Banco**

- Es preciso que exista control de los cheques emitidos, cargados por el Banco, caducados y cancelados
- .2. Al menos una persona de los que firman los cheques, tiene que revisar los documentos que dan origen a la emisión de éstos, antes de firmarlos.
- Las operaciones de las cuentas bancarias deben conciliarse periódicamente y dejarse evidencia de las conciliaciones de todas las cuentas de efectivo en banco, mensualmente.
- En el caso de las operaciones en moneda extranjera, los pagos efectuados deben corresponderse con los conceptos y los montos aprobados en los presupuestos correspondientes.
- En las unidades presupuestadas, es imprescindible la actualización del control de recursos presupuestarios de salarios, otros gastos e inversiones materiales.
- Por los aportes operacionales realizados en divisas debe recibirse el contravalor de la moneda nacional correspondiente y por los cheques e importes recibidos para adquisición de bienes debe aportarse dicho contravalor.
- Los funcionarios autorizados para firmar cheques no pueden contabilizar estas operaciones.
- En las unidades presupuestadas deben compatibilizarse las informaciones de la contabilidad presupuestaria y de la patrimonial.

### **2.2.5 Control Interno a través de Saldo de Caja y Bancos**

Es necesario resaltar, que el objetivo del control interno sobre el saldo de caja y banco, es asegurarse de que la cantidad del efectivo real disponible, coincida con la cifra registrada correspondiente a las operaciones efectuadas y sea suficiente, pero no excesivo, para cubrir las necesidades de la organización. Por cuanto, la cantidad disponible debe coincidir con la cantidad registrada, si no se han producido errores o irregularidades en el negocio de las operaciones. El primer requisito para determinar con carácter periódico si existe tal coincidencia es la realización de recuentos de efectivo y las conciliaciones de cuentas bancarias. Este procedimiento puede ser suficiente para resolver los errores, pero no para descubrir las irregularidades.

### **2.2.6 Conciliación Bancaria**

Según Rodríguez, (2004: 85), señala que: “la conciliación bancaria consiste en hacer una confrontación del estado de cuenta”. Enviando mensualmente por el banco con la cuenta “Banco” que se encuentra registrada en el libro mayor de la empresa, de tal manera que sea posible comparar si todas las operaciones que aparecen en el estado de cuenta del banco, están registrados en los libros de la empresa y de esta manera descubrir las diferencias que hay entre la dos.

#### **Pasos para realizar la Conciliación Bancaria**

Para realizar la conciliación bancaria, se deben cumplir los siguientes pasos:

- Recibir el estado de cuenta del banco.
- Se compararan con las cuentas del libro mayor “Banco”.
- Se cotejan el talón de la chequera con el estado de cuenta enviado por el banco para verificar que todos los cheques emitidos fueron cobrados y los que no aparecen serán cheques en tránsito.
- Verificar si los depósitos que aparecen en el estado de cuenta del banco si corresponden a las plantillas de depósitos que se tienen archivadas en las

respectivas carpetas.

- Revisar si en el estado de cuenta del banco existen notas de débitos y/o créditos, buscando en las carpetas de archivos, y observar si esta fueron recibidas y chequear si fueron registrados en el libro mayor.
- Corregir los posibles errores que puedan existir, tanto en el estado de cuenta enviado por el banco, como en la cuenta del libro mayor.
- Elaborar la conciliación bancaria por cualquier de los métodos señalados y determinar a través de esta cual es el saldo correcto o exacto que debe haber en los libros de la empresa.
- Realizar los asientos de ajustes necesarios, tomando la información de los libros de la empresa para, de esta manera, corregir los errores.

### **Método de saldos encontrados**

Este método de saldos encontrados, también llamado “conciliación de saldos del banco y en libros” o “Banco a Libros”, al igual que en método de saldo correctos o ajustado, consiste en comparar el estado de cuenta enviado por el banco con la cuenta banco que aparece en los libros de la empresa y luego en segundo lugar partiendo del mismo saldo hallar el saldo correcto tomando en consideración los errores de la empresa. La teoría de control interno, se relaciona con la presente investigación, ya que estos optimizan las operaciones normales de la empresa, en este sentido la empresa objeto de estudio, requiere de esta herramienta con la finalidad de mejorar sus procesos, y salvaguardar este activo tan importante permitiendo que el personal que labora en el área administrativa y contable, realice sus actividades de manera eficiente y eficaz, para lograr un adecuado manejo del efectivo y una liquidez financiera para cubrir sus obligaciones y deudas contraídas

### **Control Aplicado al Efectivo en la Caja Principal.**

Con carácter general, podemos señalar que los controles aplicables a la Caja

Principal se pueden fraccionar en tres grupos:

- **El Control de ingresos:** es la confrontación de informe diario de caja – en el área de ingresos – con los informes presentados por los departamentos de la empresa que dieron origen a esos ingresos.
- **El Control de egresos:** son las medidas tomadas para garantizar que todos los ingresos de Caja han sido depositados en las cuentas abiertas de la empresa con las instituciones financieras. Se instrumenta esta medida, a través de una permanente verificación del informe de caja con sus correspondientes depósitos. Verificación permanente de la autenticidad de los comprobantes de depósitos en cuanto a fecha, monto, detalle de su contenido – efectivo y relación de cheques - , entre otros.
- **El Control de saldos del Informe de Caja:** son periódicas constataciones de su veracidad con la existencia física del dinero en poder del cajero; a este acto se le llama “arqueo de caja”.

### **Los Controles Aplicados al Fondo Fijo.**

Se fundamentan en la vigilancia permanente de las normas establecidas por la empresa en la creación del Fondo Fijo. Este control se hace sentir cada vez que se prepara una Reposición de Fondos, o en los frecuentes Arqueos de Caja que se practican. Las exigencias mínimas de las medidas de control, se fundamentan en:

- Pago mínimo.
- Naturaleza del pago.
- Aprobación del pago

### **El Control Aplicado a los Depósitos en Instituciones Financieras.**

Debido a la naturaleza de los depósitos a la vista, podemos clasificar las medidas de control en cuatro grandes grupos:

- Control de Ingresos o Depósitos.

- Control de cheques y/o autorizaciones.
- Control de notas de Débito y de Crédito.
- Control de saldos.

El control de ingresos o depósitos se realiza a través de la confrontación de cifras con el Informe de Caja-egresos, con su correspondiente planilla de depósitos y los registros del mismo.

### **Elementos que utiliza el procedimiento de pago por cheques para su control.**

Al adoptar el procedimiento de pago por cheques, se hace necesaria la inclusión de una serie de elementos como sería:

- Un Diario Auxiliar de entradas de Caja.
- Un Diario Auxiliar de salidas de Caja.
- La creación de un Fondo Fijo de Caja o Caja Chica, para hacer los pagos interiores en efectivo.

Este control se fundamenta en la independencia, autonomía y responsabilidad de los diferentes funcionarios que intervienen, desde la solicitud de su emisión hasta la entrega al beneficiario. Hay que recordar que el control es cotejar cifras de diferentes orígenes y el mismo poder probatorio. Las firmas que formalicen y den valor al cheque ante terceros, deben ser como mínimo dos, y en forma mancomunadas, de funcionarios altamente calificados y responsables en la estructura organizativa de la empresa. Por ejemplo, un miembro de la junta directiva y el director de administración.

### **El Control de las Notas de Débito y Notas de Crédito.**

Las notas de débito y de crédito son documentos emitidos por las instituciones financieras a fin de informar las disminuciones o aumentos de fondos, información ésta de la que tiene conocimiento la empresa al momento de recibirlas. Para tener un

control efectivo de ellas, debe existir fluidez en las comunicaciones entre la institución financiera y la empresa, y una revisión oportuna de estos documentos.

Señalemos algunos ejemplos:

- El banco abona directamente los intereses producidos por inversiones de la empresa a Plazo fijo, y en este momento se emite una nota de crédito.
- Mediante autorización permanente de la empresa, el banco cancela una asignación fija a un funcionario jubilado y en este momento se emite una Nota de Débito.

Es conveniente advertir que en muchas de estas notas de débito y crédito, que se hacen con periodicidad y sin alternaciones, el registro contable es automático, en la empresa y en la institución financiera, y el documento emitido sólo sirve para confrontar la exactitud de ambos registros.

### **2.3 Definición De Términos Básicos**

**Cobro:** es la acción mediante la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

**Comprobación:** derecho de la administración a investigar los hechos, actos, situaciones o circunstancias que integren o condicionen el hecho imponible.

**Cuentas por Cobrar:** registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

**Eficiencia:** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

**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. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en

efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

**Optimización:** es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se desarrolló el marco metodológico por medio del cual se logró cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación, Ramírez (2007:26): “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”, el cual tiene como finalidad establecer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., que permitan el mejoramiento de los registros, emisión de reportes, y uso eficiente y salva guarda de los activos circulantes, además de obtener las cifras reales para evaluar la situación financiera con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

En la presente investigación, se requirió establecer el tipo y diseño de la investigación, con lo que se trabajó en el presente estudio, según Sabino (2008:49): “el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. En cuanto a la metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco, de la empresa en estudio con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cobranza, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

Según las normas de 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”; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta fue un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la Distribuidora Barak Rabah C.A.

En este mismo orden de ideas, esta investigación se apoyó en un estudio con diseño de campo, lo cual fue necesario para la obtención de los datos directamente en la realidad; constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos. Cabe destacar que dicha investigación es de campo ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que ha sido específicamente en el área de administración y caja de la empresa en estudio. Sabino (2002:94), plantea que: “los diseños de campo, se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico la situación actual de los procesos de cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos de cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., y determinar dónde se están presentando las fallas, que generan debilidades en los procesos, con la finalidad de poder implementar estrategias adecuadas que permitan mejorar el manejo del efectivo, para su control y salvaguarda.

Primeramente, se hace necesario definir la población y muestra objeto de estudio, la cual suministró la información necesaria a través de los instrumentos de recolección de información. Con respecto a la población, según población Palella y Martins (2006:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. A tal efecto, en el presente estudio se consideró como población (6) personas de la empresa Distribuidora Barak Rabah c.a la muestra que se tomó para la aplicación de los instrumentos estuvo conformada por tres (03) personas que trabajan en el área de administración y caja, de la empresa en estudio, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos. Por su parte, Morles (2011:54), afirma que la muestra: “es un subconjunto representativo de un universo o población”.

La técnica de recolección de información utilizada en esta fase fue la encuesta cerrada, a través de un cuestionario de preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las variables objeto de estudio, que puedan suministrar información de la situación actual que presente la empresa en comento, en cuanto a los procesos desarrollados en el área en estudio. Según Sabino (2008), indica que:

Quando se refiere a las técnicas de recolección de datos es simplemente las distintas formas de obtener información, las mismas pueden ser observación directa, la encuesta en lo que se encuentra la entrevista o cuestionario, el análisis documental y el análisis de contenido. (p: 55).

En relación a la encuesta, Arias (2012:96), define la encuesta “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”. La encuesta se realizó a través de un cuestionario, que contuvo diecisiete (17) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones de respuesta (si/no) distribuidas en ítems de acuerdo a las variables a estudiar en cuanto a registro, utilización de formatos, emisión de reportes, conciliaciones bancarias, seguimiento de los depósitos, entre otros.

El cuestionario, según Tamayo (2014:122): “es 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”. Por su parte, Hernández, Fernández y Batista (2008:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados en diagramas circulares y, posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, al respecto Sabino (2008:13), indica que: “... abarca la recolección, representación, análisis e interpretación y proyección de los datos”.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas de los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

En esta fase, una vez que se haya realizado el diagnóstico, se utilizaron los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, para identificar debilidades y fortalezas de los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para el establecimiento de procedimientos estratégicos, identificados a través de las debilidades y fortalezas que surgirán en sobre de manejo de las cuentas caja y banco, que requirieron mejoras, para determinar de acuerdo a las necesidades encontradas, efectuar el desarrollo de la propuesta, ya que si se logra realizar el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas.

Por lo tanto, la técnica a ser aplicada en esta etapa de la investigación fue la observación directa. Por su parte, Tamayo (2014:22), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó

como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2014:70): “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para diseñar de los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de manejo de la liquidez financiera, con la finalidad de realizar el pago a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes, de tal manera que se pueda evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, así como en el sistema contable existente, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al seguimiento, y uso adecuado de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal de administración y caja pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones. Para desarrollar la propuesta para la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., se elaboró una estructura de la manera siguiente:

1. Introducción de la propuesta.
2. Objetivo de la propuesta.
3. Justificación de la propuesta.
4. Factibilidad de la Propuesta
5. Desarrollo de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

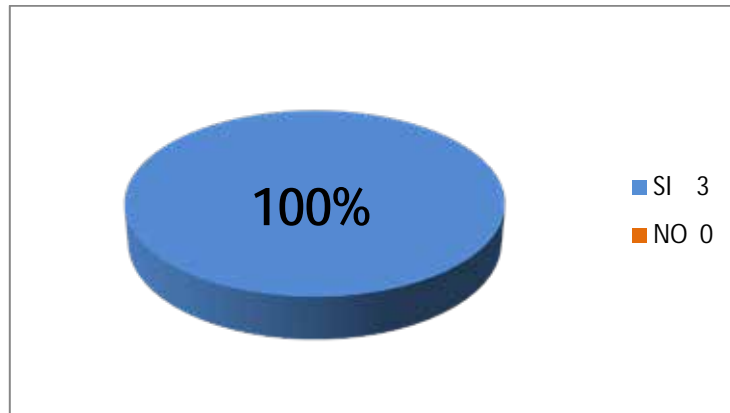
#### **4.1. Análisis de resultados**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección, los cuales permitieron realizar un diagnóstico real de los procesos de cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., para poder identificar las debilidades existentes, que han generado la problemática expuesta, y poder proponer los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y contribuir a mejorar los procedimientos de manejo de la liquidez financiera, con la finalidad de realizar el pago a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes.

#### **Fase I: Diagnóstico la situación actual de los procesos de cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

Para el desarrollo de la presente fase a continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos la encuesta, apoyada por un cuestionario comprendido de diecisiete (17) ítems, de respuestas cerradas, tipo dicotómicas de únicas alternativas SI-NO; aplicado a la muestra compuesta por tres (03) personas que trabajan en el área de administración y caja, que representa a la totalidad de la población, los cuales se detallan de la manera siguiente:

Ítem 1.- ¿Sabe usted si realizan diferentes empleados las transacciones que involucran el manejo de efectivo?

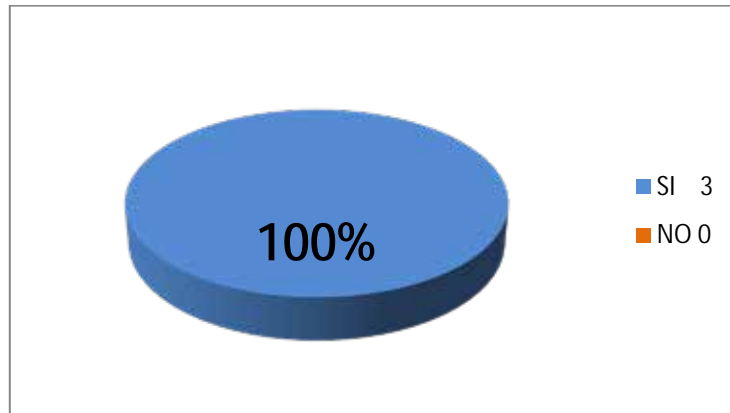


**Gráfico 1.-** Manejo de efectivo  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

El cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que realizan diferentes empleados las transacciones que involucran el manejo de efectivo. Es necesario que el personal que maneje el efectivo, tenga definidas sus funciones y responsabilidades de tal manera que cada uno realice una función diferente, y se pueda determinar de forma clara, la persona que realiza una actividad, para saber en un momento dado quien es el responsable de un error u omisión en determinado proceso.

Ítem 2.- ¿Tiene usted conocimiento si la persona que maneja el efectivo es la encargada de su registro?

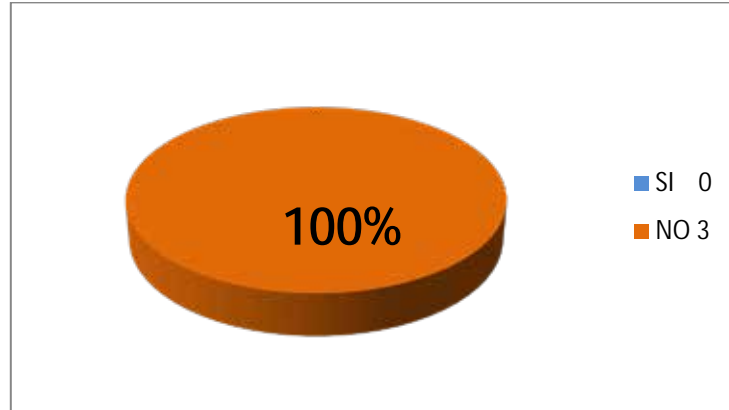


**Gráfico 2.-** Conocimiento del encargado de registro  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que tiene conocimiento que la persona que maneja el efectivo es la encargada de su registro. Debe existir una segregación de funciones y responsabilidades, que garantice la salvaguarda de los activos. En este sentido, debe haber una sola persona que maneje el efectivo, pero personas diferentes quienes realicen el registro, la aprobación y supervisión, para evitar errores, omisiones o riesgos a fraudes, mientras exista una persona que supervise puede detectarse cualquiera de estos casos.

Ítem 3.- ¿Sabe usted si se contabiliza el efectivo oportunamente?



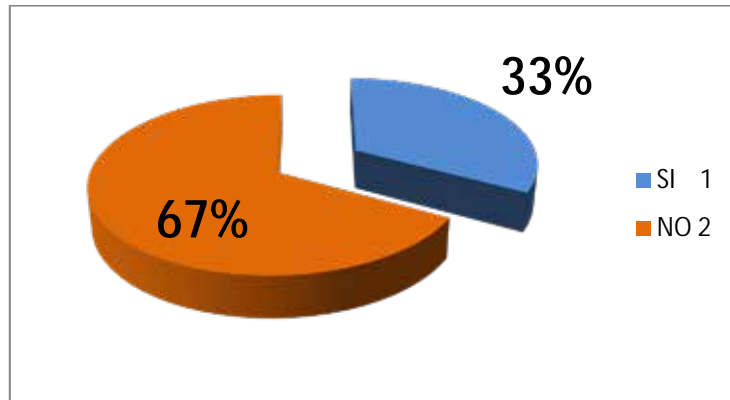
**Gráfico 3.-** Contabilizar el efectivo

**Fuente:** Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que no se contabiliza el efectivo oportunamente. Esto es una debilidad en los procesos de manejo de efectivo, debido a que es necesario que la información se mantenga de manera actualizada para poder determinar las cifras reales y poder planificar de acuerdo a su disponibilidad, los pagos de deudas y obligaciones contraídas, además de poder emitir estados financieros confiables.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si se deposita diariamente e íntegramente el efectivo y cheques recibidos?



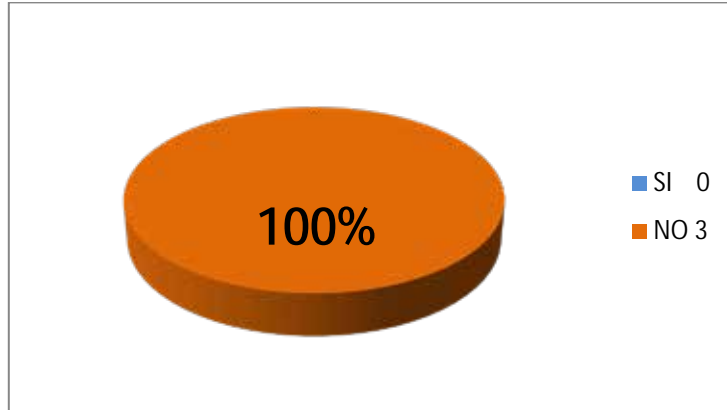
**Gráfico 4.-** Depósito íntegro de efectivo y cheques

Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

#### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señala que no se deposita diariamente e íntegramente el efectivo y cheques recibidos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), expresa que sí se deposita. Se puede observar, que no existe unificación de criterios, por lo tanto la información debe ser suministrada de manera efectiva, además se debe evitar establecer controles y hacer seguimiento para que se garantice que los depósitos se realicen de manera oportuna y por el monto indicado, para evitar el jineteo o mala manipulación del efectivo de la empresa.

Ítem 5.- ¿Conoce usted si se emiten comprobantes al desembolsar efectivo?



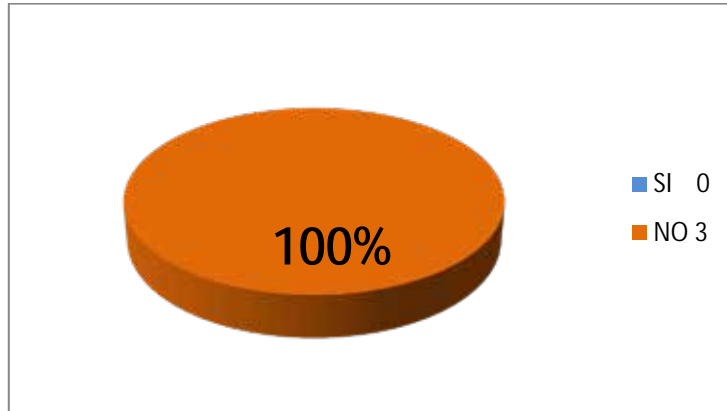
**Gráfico 5.-** Emisión de comprobantes

**Fuente:** Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresan que no se emiten comprobantes al desembolsar efectivo, lo que refleja una debilidad muy importante que requiere especial cuidado, ya que todo desembolso debe estar debidamente soportado por un documento que origine su egreso y tener un comprobante, para dejar constancia de quien fue el responsable que percibió el mismo, para evitar una mala manipulación del efectivo.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si se efectúan todos los desembolsos mediante la emisión de cheques?

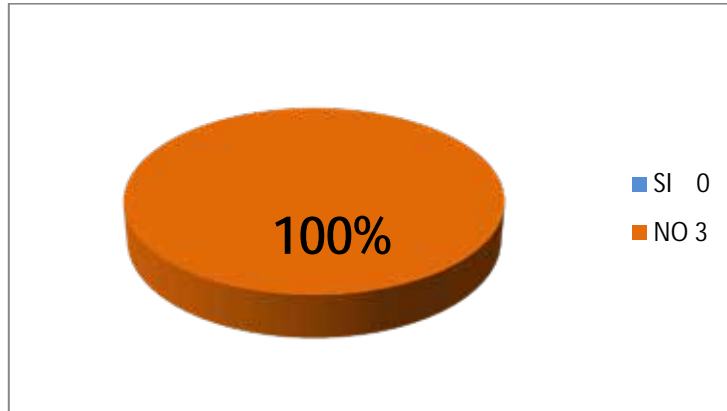


**Gráfico 6.- Efectuar desembolsos**  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que no efectúan todos los desembolsos mediante la emisión de cheques. Por lo tanto, debe estar bien definido, cada vez que se emita un desembolso, si es mediante transferencia, efectivo o cheques, para poder hacer seguimiento de los estados de cuenta, y del efectivo que se pueda disponer en caja.

Ítem 7.- ¿Tiene usted Conocimiento si los gastos menores se desembolsan a través de un fondo de caja chica?

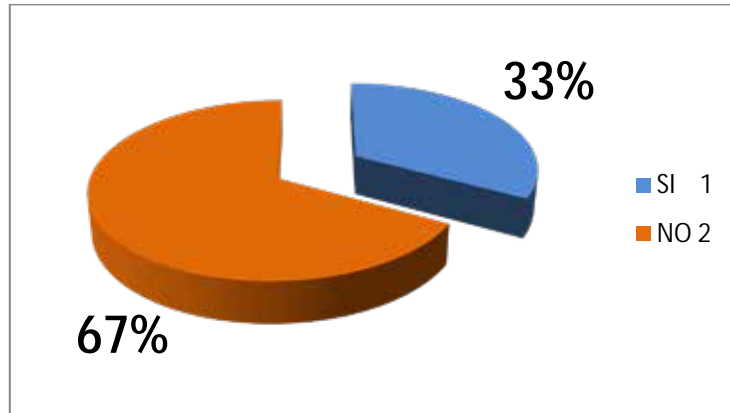


**Gráfico 7.-** Gastos menores de caja chica  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que los gastos menores no se desembolsan a través de un fondo de caja chica. El uso de la caja chica, es de gran beneficio para la empresa, ya que permite poder realizar el pago de gastos menores, que requieren que sea en efectivo, y de manera inmediata, facilitando poder disfrutar de la adquisición de los bienes y servicios, sin necesidad de pasar por los trámites engorrosos de aprobaciones de órdenes de compra o de aprobaciones que retardan el proceso de pago. Tales como el pago de taxi, gastos de papelería de bajo monto, compra artículos de cafetería, pago de servicios, entre otros.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si se realizan arquezos sorprendivos periódicamente de los fondos en caja?

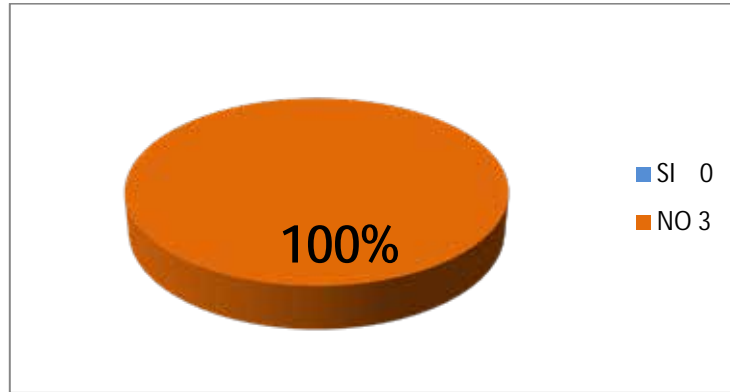


**Gráfico 8.-** Arquezos sorprendivos  
**Fuente:** Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señala que no se realizan arquezos sorprendivos periódicamente de los fondos en caja, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) expresa que si se realiza. Es necesario mantener actividades de supervisión y monitoreo de los procesos de manejo de caja para corroborar que se estén llevando adecuadamente los registros y uso del efectivo en caja ya que es esto evita que el personal disponga del mismo sin ningún tipo de autorización.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si se llevan a cabo la conciliación bancaria de las cuentas de la entidad?



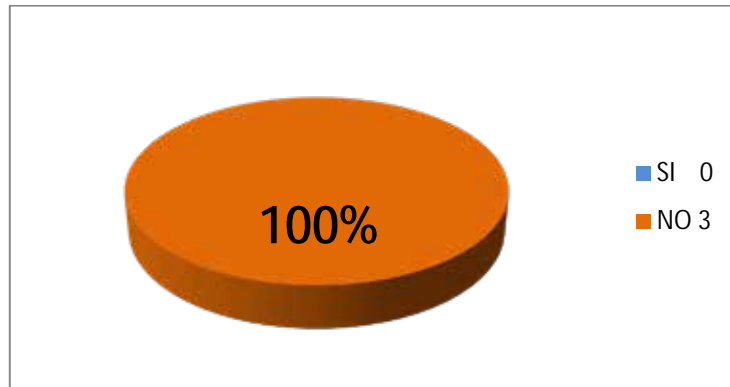
**Gráfico 9.-** Conciliación bancaria

Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que no se llevan a cabo la conciliación bancaria de las cuentas de la entidad. Lo cual es una debilidad ya que es recomendado realizar conciliaciones mensuales para poder llevar un control de las entradas y salidas de efectivo de la cuenta bancaria de la empresa, y que estos sean por los montos correctos y debidamente autorizados.

Ítem 10.- ¿Sabe usted si existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área de tesorería y registros contables que afectan caja y bancos?



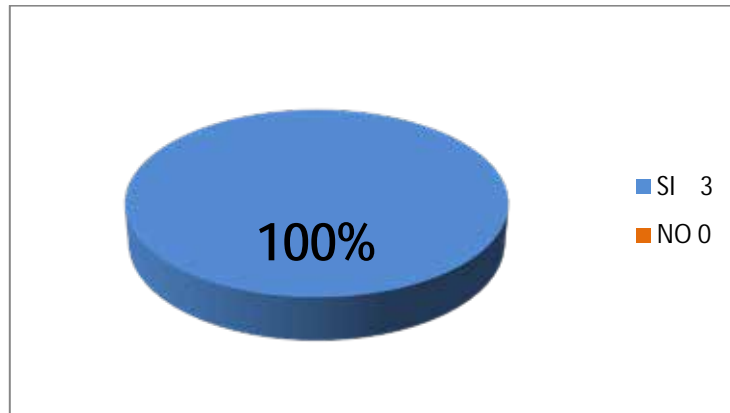
**Gráfico 10.-** Manuales o controles

Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que no si existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área de tesorería y registros contables que afectan que caja y bancos. Los manuales son guías de acción que detallan en forma clara como deben realizarse las operaciones que una determinada actividad, para evitar errores y omisiones en el desempeño laboral del personal, por lo tanto se considera una debilidad no contar con ellos, ya que cada persona suele realizar sus actividades de acuerdo a sus conocimientos, no llevándose una unificación de criterios.

Ítem 11.- ¿Considera usted que hay exceso de trabajo en el departamento de Tesorería de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A?

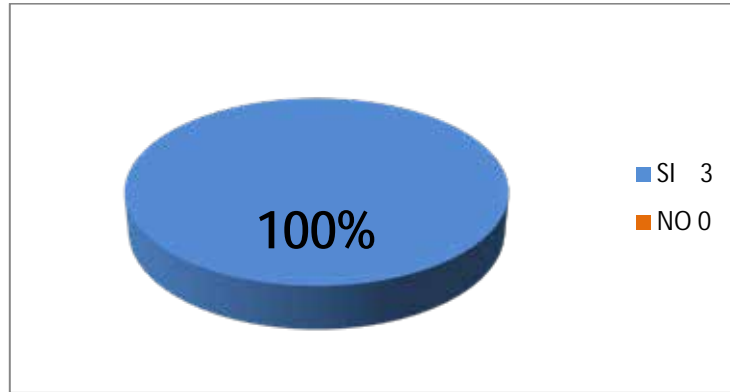


**Gráfico 11.- Exceso de trabajo**  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se observa que, el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que hay exceso de trabajo en el departamento de Tesorería de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A. En la actualidad, debido a los factores económicos existentes, las empresas, han disminuido la cantidad de personal para realizar las funciones en determinadas áreas de la empresa, recargándolas de tareas, que no permiten que se lleven a cabo todas actividades involucradas en un proceso, por exceso de las mismas, generando que se realicen omisiones o errores que afectan el logro de los objetivos y metas establecidos, por lo tanto, es necesario que exista una asignación adecuada de funciones para garantizar que el personal realice sus funciones y las pueda hacer bien.

Ítem 12.- ¿Sabe usted si los egresos son soportados por facturas de acuerdo a la normativa vigente venezolana?

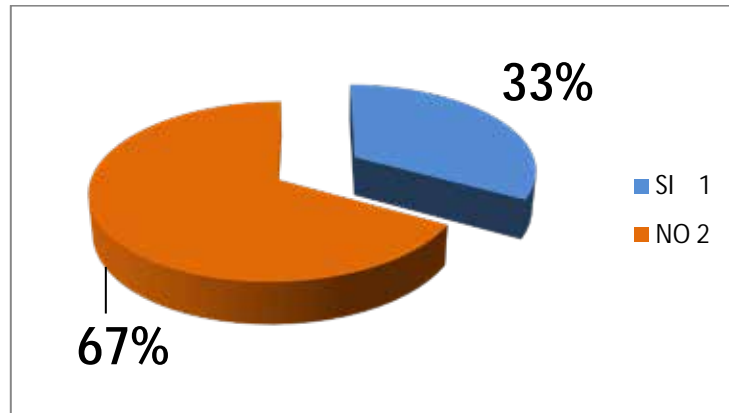


**Gráfico 12.-** Soportes de egresos  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que los egresos son soportados por facturas de acuerdo a la normativa vigente venezolana. Esto es una fortaleza, ya que todo egreso debe estar soportado por el respectivo documento que origina su desembolso, y este debe cumplir con la normativa, para que pueda cumplir con la legalidad para ser considerado al momento de realizar los registros.

Ítem 13.- ¿Tiene usted conocimiento si existe en la empresa un responsable que autorice la salida de efectivo?



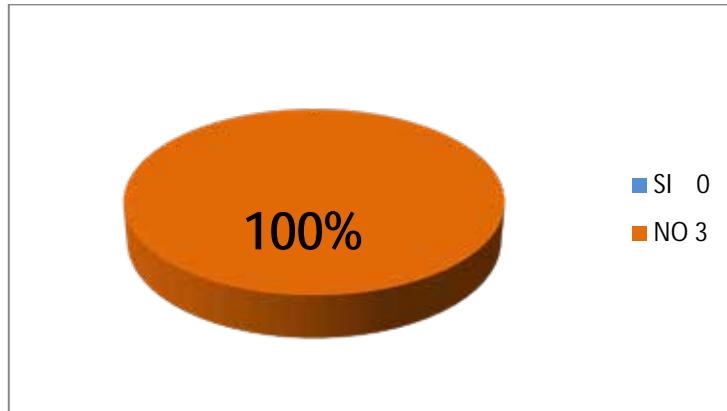
**Gráfico 13.-** Existencia de un responsable

Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señala que no existe en la empresa un responsable que autorice la salida de efectivo, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), expresa lo contrario. Es necesario tener una persona responsable que autorice el efectivo, para llevar controles y evitar que el personal emita egresos sin una adecuada supervisión, evitando riesgos de fraude, ya que este activo es muy susceptible a ello, y esto perjudicaría a la empresa.

Ítem 14.- ¿Sabe usted si el pago de los gastos son todos originados por actividades operativas de la empresa?

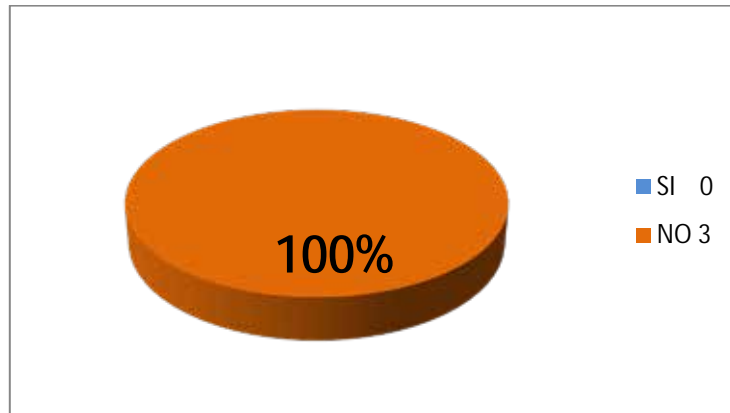


**Gráfico 14.-** Pagos por actividades operativas  
**Fuente:** Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que el pago de los gastos son todos originados por actividades operativas de la empresa. Se observa una debilidad, en los procesos de manejo de efectivo, debido a que se debe llevar de manera separada, los pagos de la empresa, de los personales de los accionistas, para llevar una adecuada administración, utilización y registro de la información.

Ítem 15.- ¿Tiene usted conocimiento si se preparan las conciliaciones por empleados diferentes a los encargados de su manejo y custodia?

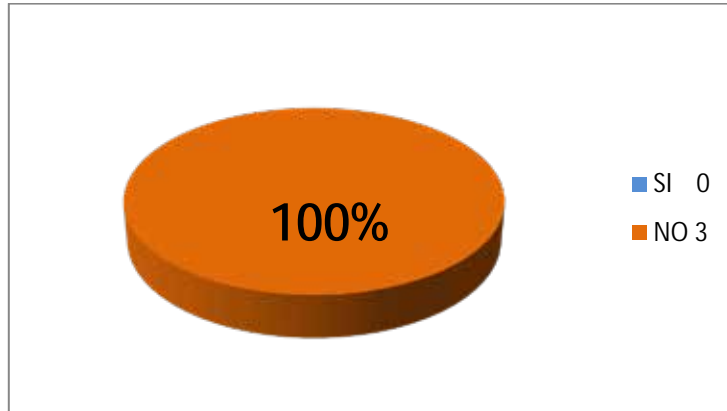


**Gráfico 15.-** Conciliaciones por empleados  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien y por ciento (100%), de los encuestados respondió negativamente, debido a que no se preparan las conciliaciones por empleados diferentes a los encargados de su manejo y custodia. Se observa una debilidad por falta de segregación de funciones, debido a que la persona que realiza las conciliaciones debe ser distinta a la que maneja el efectivo, para evitar que se puedan esconder faltantes o uso indebido del efectivo, emisiones de cheques no autorizados, o ingresos del efectivo en fechas distintas a las que se envió el depósito.

Ítem 16.- ¿Sabe usted si con respecto a su personal existe planeación, organización y control con las operaciones que se realizan en el área?

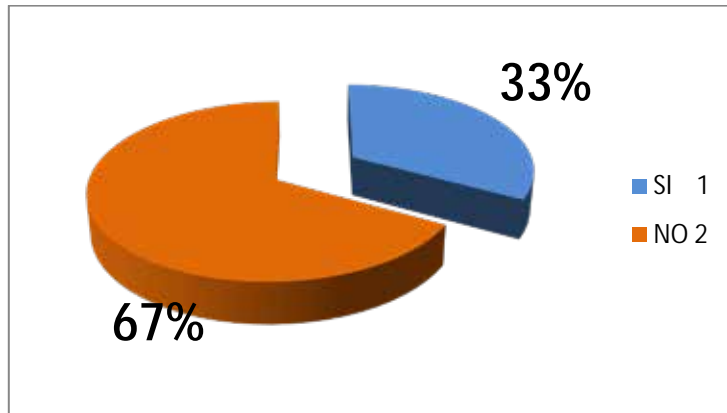


**Gráfico 16.-** Planeación, organización y control  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que con respecto a su personal no existe planeación, organización y control con las operaciones que se realizan en el área. Lo cual es una debilidad, ya que se debe tener un control del efectivo disponible para poder adquirir deudas y obligaciones, de manera de poder cumplir con ellas de manera oportuna evitando quedar insolventes a la fecha de pago.

Ítem 17.- ¿Sabe usted si existe comunicación entre el personal del área de tesorería y el área de Contabilidad?



**Gráfico 17.-** Comunicación entre el personal  
Fuente: Fuentes y Molina. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, indica que no existe comunicación entre el personal del área de tesorería y el área de contabilidad, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que existe. Es necesario que haya una adecuada comunicación entre ambos departamentos ya que, el objetivo del departamento de contabilidad es llevar el registro de los ingresos y egreso realizados en la empresa, por lo tanto tesorería debe suministrar la información necesaria para que se lleven adecuadamente los respectivos registros.

**Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas de los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

En esta fase, una vez que se haya realizado el diagnóstico, se utilizaron los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, para identificar debilidades y fortalezas de los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., para ello se presentaron los datos obtenidos de la aplicación de la técnica la observación directa, apoyada de un cuadro de observación, cuyos resultados se exponen a continuación:

**Cuadro de observación**

ITEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería.		X
2	Existencia de controles internos en el área de tesorería.		X
3	Capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de tesorería.		X
4	Existencia de comprobantes de ingresos y egresos pre-numerados.		X
5	Realización de conciliaciones bancarias frecuentes.		X
6	Uso de la banca electrónica para consulta de saldos y emisión de estados de cuenta de la empresa.	X	
7	Existencia de correo electrónico en el área de tesorería.	X	
8	Emisión de estados de cuenta a clientes.	X	
9	Existencia de políticas de cobranza definidas.	X	
10	Cumplimiento de políticas de pago.	X	
11	Elaboración de planificación de flujo de caja.		X
12	Seguimiento de los depósitos que se realicen el día que fueron enviados a la entidad bancaria.		X
13	Verificación de que los cheques emitidos y entregados hayan sido cobrados.		X

<b>14</b>	Custodia adecuada de las chequeras de la empresa.	X	
<b>15</b>	Existencia de un sistema computarizado administrativo.		X
<b>16</b>	Emisión de reportes de cheques emitidos y cobranza efectuada y registrada.		X

**Fuente:** Fuentes y Molina (2018)

Con los resultados obtenidos del cuadro de observación se pudo obtener la siguiente información:

#### **Fortalezas**

- Hacen uso de la banca electrónica para consulta de saldos y emisión de estados de cuenta de la empresa, lo cual permite obtener información de las entradas y salidas de efectivo.
- Cuentan con la existencia de correo electrónico en el área de tesorería, de esta manera se puede tener comunicación constante con clientes y proveedores.
- Se realiza una custodia adecuada de las chequeras de la empresa, lo que permite salvaguardar los mismos, evitando una extracción de cheques por personas no autorizadas.
- Se realiza la emisión de estados de cuenta a clientes, para mantener una constante comunicación para poder planificar la fecha de ingreso de la cobranza.
- Existen definidas políticas de cobranza definidas que permitan mantener controlado el proceso de recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes.
- Se lleva a cabo el cumplimiento de políticas de pago, lo que permite evitar el riesgo de sufrir suspensión de créditos, servicios o despachos.

#### **Debilidades**

- No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el

área de tesorería.

- No tiene establecidos de manera formal, controles internos en el área de tesorería.
- No se realiza una adecuada capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de tesorería.
- No cuentan con la existencia de comprobantes de ingresos y egresos prenumerados, que sirvan llevar su control.
- No se efectúan conciliaciones bancarias frecuentes, por lo tanto no existe un control y vigilancia de los egresos e ingresos que se generan en las cuentas bancarias, corriendo el riesgo de sufrir fraudes en esta área.
- No se efectúa la elaboración de planificación de flujo de caja, la cual es una herramienta que permite mantener una proyección de los ingresos a ser percibidos en un periodo y proyectar los egresos que pueden generarse en el mismo periodo.
- No se hace seguimiento de los depósitos que se realicen el día que fueron enviados a la entidad bancaria.
- No se realiza la verificación de los cheques que fueron emitidos y entregados hayan sido cobrados, para poder descontar del saldo disponible, y evitar el sobregiro de cuenta bancaria, que deteriora la imagen de la empresa, ante la entidad bancaria, además puede generar devolución de cheques por falta de fondo que afecta la imagen ante el proveedor.
- No cuentan con la existencia de un sistema computarizado administrativo, el cual pueda permitir el registro y control del movimiento del efectivo en caja y banco, además de emitir reportes para obtener cifras de manera oportuna.
- No se realiza la emisión de reportes de cheques emitidos y cobranza efectuada y registrada, que permita obtener la información necesaria para la toma de decisiones.

Debido al conjunto de debilidades encontradas, a través del diagnóstico se evidencia la necesidad de poder dar una solución viable a la problemática planteada, mediante procedimientos estratégicos que permitan optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa distribuidora Barak Rabah C.A., de manera que se pueda obtener una información oportuna de la liquidez con que cuenta la empresa en determinado momento, para poder planificar el pago de sus deudas y obligaciones, así como realizar nuevas inversiones.

**Fase III: Diseño de los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para diseñar de los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de manejo de la liquidez financiera, con la finalidad de realizar el pago a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes, de tal manera que se pueda evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, así como en el sistema contable existente, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al seguimiento, y uso adecuado de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal de administración y caja pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

Las empresas en la actualidad, enfrentan grandes retos para mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas, debido a la necesidad de implantar mejoras en sus procesos para lograr ser competitivas y poder lograr sus objetivos planteados. Para ello, necesitan tener procedimientos claros y sencillos que le sirva al personal como guía para realizar sus actividades, de manera eficiente y efectiva, de esta manera se minimiza los errores u omisiones en el desarrollo de los procesos, y brinda un aporte a la efectividad de los procesos en todos los niveles de la organización, ya que es el talento humano quien hace efectivas y competitivas a las mismas, permitiendo su operatividad en el tiempo.

Es por ello, que la empresa debe evaluar sus procesos y definir procedimientos claros que permitan optimizar el desempeño de su personal, evaluando que estos estén correctamente dirigidos al logro de los objetivos, planes y metas planteados, y que sean definidos de manera clara y efectiva, para que el trabajador pueda realizarlo sistemáticamente, y que exista unificación de criterios entre las personas que llevan a cabo tales procesos. Una de las áreas, que requiere de procedimientos bien definidos es el de manejo del efectivo de caja y banco, ya que es un área susceptible a cometerse errores u omisiones que generen un mal manejo de las actividades que se llevan a cabo en el área, por lo tanto, es necesario establecer controles efectivos para garantizar el cumplimiento de los mismos, así como una supervisión, continua, segregación de funciones y establecimiento de niveles de autorización.

Por otro lado, es necesario un registro oportuno de las operaciones y la emisión de comprobantes, para garantizar que todas las operaciones estén debidamente respaldadas por la documentación que la genera, así como realizar las respectivas conciliaciones y arqueo que garantice el eficiente manejo del efectivo, y minimice la

posibilidad de generarse omisiones, errores o fraudes, por parte del personal, que afecte a la organización.

Ante tales implicaciones, el presente estudio tiene como propósito dar una solución viable a la problemática presente en la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., mediante el diseño de procedimientos estratégicos que permitan optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco, con la finalidad de fortalecer la liquidez financiera, realizar registros oportunos, emitir reportes, que brinden la información necesaria para elaborar la planificación del flujo de caja y emitir reportes confiables para la toma de decisiones, y emitir estados financieros con cifras reales, veraces y oportunas.

## **5.2. Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normativas de entrada y salida de efectivo.
- Elaborar los procedimientos para el registro de entrada y salida de efectivo de las cuentas de caja y banco.
- Establecer normativas de control de caja y banco.
- Diseñar formatos de comprobantes de ingreso y egreso, y flujo de efectivo.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

La presente propuesta se justifica, debido a que mediante los procedimientos estratégicos se podrá optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., permitiendo la salvaguarda de los activos líquidos, mediante el establecimiento de procedimientos claros y sencillos que

permitan al personal optimizar el desempeño del personal para lograr los objetivos y metas establecidos, además implantar controles internos que garanticen su cumplimiento, utilizando formatos de egresos e ingresos, así como realizar los registros oportunos, para poder obtener reportes con cifras reales que permitan la toma de decisiones acertadas, y emisión de estados financieros confiables y oportunos.

Además, los procedimientos propuestos permitirán al personal, ser más eficiente y efectivo en el desempeño de sus funciones en el área de caja y banco, contribuyendo a su crecimiento profesional, y al logro de los objetivos de la empresa, haciéndola efectiva y competitiva, para poder mantenerse en el tiempo, ya que podrá fortalecer su liquidez financiera, para poder pagar sus deudas y obligaciones contraídas para garantizar el ciclo operativo de la misma, así como poder realizar nuevas inversiones.

#### **5.4. Factibilidad de la propuesta**

Para determinar la factibilidad del diseño de procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., se realizará mediante la utilización de los criterios institucionales, técnicos, operativos, y económicos, presentados a continuación:

##### **5.4.1 Factibilidad Institucional**

La propuesta desde el punto de vista institucional es factible, ya que se visualiza en la disposición de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., la puesta en marcha de la misma, así como la receptividad del personal de las áreas involucradas en el proceso del manejo de las cuentas de caja y banco, en la aplicación de la misma, para lograr mejorar el control de sus activos, y obtener información confiable oportuna para la toma de decisiones.

#### **5.4.2 Factibilidad Técnica**

La presente propuesta es técnicamente factible, se requiere un sistema contable para llevar los registros contable de los movimientos de caja; o por lo menos una hoja de Excel, para registrar las entradas y salidas, mediante auxiliares de caja y banco, por su parte cuenta con computadoras, sumadoras, impresoras, escáner, fotocopadoras, entre otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma.

#### **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 y de caja, la propuesta en cuanto al manejo del flujo de efectivo en caja y banco, 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. Asimismo, el involucrado en los procesos muestra disposición para su implementación. Cabe destacar que el personal del área administrativa que maneja el estas cuentas, posee los conocimientos y destrezas necesarios para el desarrollo de la misma y están conscientes de los beneficios que les brindará tanto a la entidad como a ellos mismos en el desarrollo de las actividades diarias.

#### **5.4.4 Factibilidad Económica**

Desde el punto de vista económico se considera factible, debido a que los recursos que utilizará la empresa, para desarrollar la propuesta no requieren de erogaciones significativas, y están disponibles y sin inconvenientes, y cualquier inversión que se genera requiere de la evaluación costo-beneficio que brindará a la misma.

## 5.5 Desarrollo de la propuesta

La propuesta presentará el diseño procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., que permitan mejorar su manejo de forma eficiente y eficaz, de manera que se utilicen los recursos adecuadamente manteniendo registros y sus correspondientes soportes, de los ingresos y egresos, de los fondos de caja, las cuales se presentan a continuación:



La presente propuesta tiene como finalidad establecer procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., para ello se requiere primeramente definir las funciones del personal de caja las cuales se detallan a continuación:

El cajero: Es el responsable de garantizar que el ingreso recibido por la venta de mercancía, las operaciones con tarjeta de débito y crédito, depósitos bancarios y los egresos, sean registrados correctamente, y de presentarse alguna falla notificarla de inmediato al administrador.

### **Funciones del cajero (custodio)**

- Control de las ventas de contado.
- Cobro de las facturas.
- Depósito del efectivo proveniente de la venta de contado.
- Emisión de comprobantes de cobro.
- Emisión de cobros diarios.
- Emisión de pagos en efectivo o cheques.

**Objetivo 1.- Establecer normativas de entrada y salida de efectivo.**

La empresa Distribuidora Barak Rabah debe implementar controles, en el proceso de manejo de caja, que le permita realizar las diferentes actividades de manera correcta. Documentando los pasos a seguir en la realización de sus actividades, y al mismo tiempo adecuar los controles necesarios para cada departamento, siendo la empresa una pequeña empresa, aplicará controles en el área de caja bajo supervisión del administrador, con la finalidad de detectar desviaciones y poder aplicar los correctivos necesarios.

- El proceso de caja y banco, debe mantener una vigilancia constante, y se le debe dar un uso adecuado al efectivo, que se encuentra registrado en las cuentas que lo controlan.
- Toda entrada y salida de efectivo, debe contener su respectivo soporte, y elaborar los comprobantes de entrada y salida correspondiente.
- Toda salida de efectivo debe estar debidamente autorizada.
- Se deberá realizar el registro de todas las entradas y salidas de efectivo, en los auxiliares de caja y banco, según la naturaleza de la operación.
- Se deberá emitir reportes para verificar que la información registrada corresponda con los datos de los soportes físicos.
- Se entregará diariamente un reporte del dinero disponible caja y banco, así como los depósitos en tránsito y cheques emitidos entregados a los clientes, aun no cobrados, y los que están aún en resguardo en caja.
- Se deberán realizar arqueos de caja sorprendidos dos veces por semana.
- Se realizará conciliación bancaria por parte del personal de administración dos veces por semana.
- Deberá existir segregación de funciones entre el personal que maneja el efectivo, quien lo registra, quien autoriza y quien realiza los arqueos y conciliaciones.

**Objetivo 2.- Elaborar los procedimientos para el registro de entrada y salida de efectivo de las cuentas de caja y banco.**

Este objetivo tiene como finalidad elaborar los procedimientos para el registro de entrada y salida de efectivo de las cuentas de caja y banco. Para ello, es necesario establecer los procedimientos de registro en un auxiliar de caja y banco, en una hoja de Excel por cada periodo mensual, para registrar las recepciones o ingresos de efectivo producto de las ventas de contado y las cobranzas de las ventas a crédito. Por tal motivo, se establece lo siguiente:

**Procedimiento de entrada de efectivo, a la cuenta caja y banco**

- Todo ingreso de efectivo debe tener el respectivo soporte de entrada (ver figura 1), en el cual se detalle, el cliente, factura cobrada, fecha, responsable y forma en que el cliente realizó el pago (cheque o transferencia).
- Se deberá realizar el registro en el auxiliar de caja, vaciando los datos antes indicados.
- El cajero deberá realizar la revisión de los cheques, que estén los datos correctos, y endosarlos a nombre de la empresa y con el respectivo número de cuenta, identificando el nombre de la entidad bancaria, y se relacionará para realizar el depósito.
- Se deberá dejar registro de los cheques y efectivo enviado a la entidad bancaria, con el mensajero para dejar constancia y control de los depósitos.
- Se emitirá reporte diario de la recepción del efectivo, y los depósitos enviados al banco, haciendo el respectivo arqueo de caja.
- Se deberá verificar que todos los ingresos registrados coincidan con los soportes físicos, para evitar errores u omisiones al momento del ingreso de los datos.
- Entregar reporte al administrador para su conocimiento y control.
- El día siguiente del envío del depósito, se solicitará al administrador el

movimiento bancario para verificar que el ingreso del depósito haya sido efectuado, y que éste sea por el monto correcto.

- Se solicitará al mensajero los vouchers de depósito y se cotejará con los movimientos bancarios, se anexará a comprobante de ingreso correspondiente, y se realizará el registro en el auxiliar caja y banco, colocando el egreso de la cuenta caja, y el ingreso a la cuenta banco.
- Los depósitos o transferencias realizados por los clientes, se anexará el correspondiente soporte al comprobante de ingreso identificando el cliente, factura, fecha, monto y responsable del pago, se cotejará con los movimientos bancarios y se dará ingreso a la cuenta banco, en su respectivo auxiliar.

#### **Procedimiento de salida de caja y banco**

- Toda salida de caja y banco deberá realizarse bajo la aprobación del área de administración, debidamente firmada.
- Se deberán realizar los registros de las facturas, en un auxiliar de cuentas por pagar, emitir un reporte quincenal para el administrador junto con las facturas.
- Se imprimirá consulta de saldo de la cuenta bancaria con la cual se realizará lo desembolsos, a este saldo se sumarán los depósitos en tránsito, y se restarán los cheques emitidos entregados al proveedor, y los que se encuentran aún en custodia de caja.
- Se entregará todo el compendio al administrador para aprobación de pagos.
- El administrador realizará planificación de pago, e indicará las facturas que serán pagadas de acuerdo a la antigüedad de vencimiento y mediante cheque o transferencia de acuerdo a los acuerdos establecidos con el proveedor.
- El cajero realizará los transferencias, colocará sello “pagado al documento original (factura), emitirá el comprobante de pago y anexará al documento

soporte del egreso.

- Emitirá listado de transferencias efectuadas, entregará al administrador para su supervisión.
- Se emitirá cheques, junto a comprobante de egreso, se anexará el documento que origina el desembolso (facturas, nota de anticipo, recibos).
- Se emitirá reporte de cheques emitidos, en orden cronológico, indicando número de cheque, proveedor, factura pagada, importe pagado, banco de emisión.
- Se colocará sello pagado en el documento originario, y se entregará todo el compendio en carpeta al administrador para su revisión, y aprobación.
- El administrador revisará que los cheques correspondan a las facturas relacionadas, deberá tener sello pagado y la fecha de pago para evitar duplicidad de pago de facturas, deberá revisar que correspondan los montos en números y letras, fecha de emisión del cheque, y el nombre del proveedor. Revisará que los pagos correspondan al listado aprobado, y procederá a la firma de los cheques.
- El cajero llamará a los proveedores y les indicará para realizar retiro el día de caja, viernes de 9 am. a 11:30 am y de 2 pm a 4:00 pm.
- Guardará de manera segura los cheques emitidos y las respectivas chequeras.
- Al finalizar se deberá emitir reporte de los cheques emitidos, y de los depósitos enviados al banco, el dinero que queda en caja, todo ello mediante un arqueo de caja.

· **Objetivo 3.- Establecer normativas de control de caja y banco.**

Este objetivo, tiene como finalidad implementar procedimientos de control de las cuentas de caja y banco, para lograr detectar a tiempo posibles desviaciones en el manejo de efectivo, y minimizar los riesgos de fraude en esta área. Para ello se establecen los siguientes controles:

- Los formatos de ingreso y egreso deben estar debidamente enumerados de manera correlativa, deberán estar archivados, y se deberá hacer auditorías internas, recurrentes y sorpresivas para minimizar el riesgo de extravíos de comprobantes, asimismo se revisarán los números de cheques para evitar que se sustraigan sin la debida autorización.
- Todos los cheques y transferencias emitidas deberán contener un comprobante de egreso debidamente enumerado, y tener adjunto el documento soporte, con el sello pagado, y fecha de pago, para evitar desembolsos injustificados.
- Todos los cheques emitidos a proveedores deben estar relacionados en un listado y deberá reflejarse en el respectivo arqueo de caja.
- Todos los cheques de proveedores contenidos en el departamento de caja y banco se enviarán a la entidad bancaria, en el caso de recibirse de manera tardía, deberá relacionarse en el respectivo arqueo de caja, adjuntando el respectivo comprobante de ingreso y colocando fecha y hora de la recepción. Se deberán relacionar en el respectivo arqueo de caja, al final del día y colocar listado con el detalle de cada cheque.
- Se realizará un arqueo de caja diario para relacionar los cheques recibidos y emitidos que ingresaron en caja y banco
- Al emitirse las transferencias, y cheques se deberá entregar reportes y movimientos de cuentas, electrónicas, al administrador para su verificación de esta manera se monitoreará la cuenta bancaria de manera continua.
- Se realizará una conciliación bancaria mensual, por el área de contabilidad

al departamento de caja y banco, con la finalidad de verificar que todos los ingresos hayan sido registrados, y hayan sido acreditados en la cuenta bancaria, así como los cheques emitidos y las transferencias efectuadas hayan sido autorizadas y soportada por la documentación requerida, además de contener el respectivo comprobante de ingreso y egreso, para cada operación.


**Objetivo 4.- Diseñar formatos de comprobantes de ingreso y egreso, y flujo de efectivo**

Este objetivo tiene como finalidad efectuar el diseño de formatos de comprobantes ingreso y egreso, que sirva de respaldo y control de las entradas y salidas de efectivo, de las cuentas caja y banco, con la finalidad de poder realizar las correspondientes auditorias, y verificar que todos los movimientos del efectivo, han sido aprobados adecuadamente, y respaldado por la documentación correspondiente, así como a las cantidades acordadas, para verificar que todos los depósitos entren efectivamente a la cuenta banco, por los importes correctos, y que los cheques emitidos y las transferencias, estén debidamente autorizadas y respaldadas.

Ya que al haber un correcto registro en los auxiliares de caja y banco, se podrá obtener una información confiable para los procesos de toma de decisiones, así como para la planificación del flujo de caja, los cuales sirven de soporte para poder aclarar posibles diferencias al momento de efectuar las conciliaciones de caja y los arqueos de caja, diarios y de auditoría interna. Los cuales se detallan a continuación:

- Se diseñó un comprobante de ingreso de caja el cual servirá de soporte de los ingresos que se reciben por concepto de cobranza de las ventas de contado y a crédito. En él se podrá tener un control tanto de los importes recibidos como el cliente que efectuó el pago, el vendedor que gestionó la cobranza, la factura cobrada, el importe pagado por el cliente, de tal manera que permita respaldar los ingresos, soportar las auditorias, conciliaciones


bancarias y los arqueos de caja. (ver figura 1).

 <b>COMPROBANTE DE INGRESO</b>							
NOMBRE					FECHA: / /		
RIF O CEDULA					NUMERO DE CONTROL		
CONCEPTO					MONTO:		
BANCO		TRANSFERENCIA			CHEQUE		
CODIGO		DESCRIPCION			MONTO		
		Factura:					
					TOTAL:		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /

**Figura1.- Comprobante de Ingreso**

**Fuente:** Fuentes y Molina (2018)


- Se diseñó un comprobante de egreso de caja el cual servirá de soporte de los egresos que se generan a través de cheques y transferencias, el cual permitirá un control de las salidas de efectivo de la cuenta bancaria de la empresa, así como respaldar las conciliaciones bancarias, los arqueos de caja y los cheques extraídos de las chequeras, minimizando el riesgo de pagos no autorizados, que no estén soportado y autorizados debidamente. (Ver figura 2).

		COMPROBANTE DE EGRESO					
NOMBRE						FECHA: / /	
RIF O CEDULA						NUMERO DE CONTROL	
CONCEPTO						MONTO :	
BANCO		TRANSFERENCIA			CHEQUE		
CODIGO		DESCRIPCION			MONTO		
					TOTAL:		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /

**Figura2.- Comprobante de egreso**

**Fuente:** Fuentes y Molina (2018)

- Se diseñó un formato de flujo de caja en una hoja de Excel el cual podrá ser utilizado por el administrador para realizar la correspondiente planificación de pago proyectando sus ingresos y sus egresos, de tal manera que pueda tomar las previsiones de solicitud de financiamiento, para contar con la liquidez necesaria de cubrir sus deudas y obligaciones, de manera efectiva, y puntual, mejorando de esta manera la credibilidad e imagen de la empresa ante sus acreedores. (ver figura 3)

 <span style="float: right;">DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A.</span>												
Estado de flujo de efectivo											Periodo inicia en:	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Efectivo disponible al inicio del mes</b>												
<b>Ingresos en efectivo</b>												
Ventas (efectivo)												
Cobranza												
Créditos /otros ingresos												
<b>Total Ingresos en efectivo</b>												
<b>Efectivo Total Disponible (antes de los retiros)</b>												
<b>Egresos en efectivo</b>												
Compra de mercancía												
Compras (especificar)												
Sueldos brutos												
Otros gastos de nómina												
Artículos de oficina (de oficina y operativos)												
Mantenimiento												
Gastos de publicidad												
Autos, entregas y viajes												
Contabilidad y legal												
Renta												
Teléfono												
Servicios públicos												
Seguros												
Impuestos												
Intereses												
Otros gastos (especificar)												
<b>SUBTOTAL</b>												
Reserva y/o en depósito												
Retiro de los accionistas												
<b>Total Egresos en efectivo</b>												
<b>Posición de Efectivo (fin de mes)</b>												

**Figura 3.- Flujo de efectivo o caja proyectado para periodo anual**

Fuente: Fuentes y Molina (2018)

## CONCLUSIONES

El control del efectivo lo podemos definir como todas aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que genera el efectivo en caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados. Estas medidas, que constituyen en el control del activo circulante disponible, deben armonizar, en su complejidad, de acuerdo al carácter, volumen operativo e importancia de la empresa. este tipo de control también se conoce con el nombre de control interno, ya que es realizado por orden de la empresa. El propósito u objetivo fundamental del control interno es:

- La reducción de errores.
- La reducción del riesgo de pérdida y la obtención de fluidez en su manejo.
- Exactitud y veracidad de resultados.
- Exactitud de los registros.
- Exactitud en la información financiera.
- Exactitud en los pronósticos financieros.
- Evitar fraudes.
- Fomentar el acatamiento de las normas de la empresa.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, se pudo realizar el diagnóstico de la situación real que presenta la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., con la cual se pudo detectar las debilidades existentes en sus procesos e manejo de las cuentas caja y banco, entre las cuales se encuentran:

- No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería.
- No tiene establecidos de manera formal, controles internos en el área de tesorería.

- No se realiza una adecuada capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de tesorería.
- No cuentan con la existencia de comprobantes de ingresos y egresos prenumerados, que sirvan llevar su control.
- No se efectúan conciliaciones bancarias frecuentes, por lo tanto no existe un control y vigilancia de los egresos e ingresos que se generan en las cuentas bancarias, corriendo el riesgo de sufrir fraudes en esta área.
- No se efectúa la elaboración de planificación de flujo de caja, la cual es una herramienta que permite mantener una proyección de los ingresos a ser percibidos en un periodo y proyectar los egresos que pueden generarse en el mismo periodo.
- No se hace seguimiento de los depósitos que se realicen el día que fueron enviados a la entidad bancaria.
- No se realiza la verificación de los cheques que fueron emitidos y entregados hayan sido cobrados, para poder descontar del saldo disponible, y evitar el sobregiro de cuenta bancaria, que deteriora la imagen de la empresa, ante la entidad bancaria, además puede generar devolución de cheques por falta de fondo que afecta la imagen ante el proveedor.
- No cuentan con la existencia de un sistema computarizado administrativo, el cual pueda permitir el registro y control del movimiento del efectivo en caja y banco, además de emitir reportes para obtener cifras de manera oportuna.
- No se realiza la emisión de reportes de cheques emitidos y cobranza efectuada y registrada, que permita obtener la información necesaria para la toma de decisiones.

Finalmente, se concluye que se pudo proponer los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., que permitan direccionar adecuadamente al personal a realizar las actividades involucradas al manejo del efectivo existente.

## RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad en la implantación los procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah, C.A., se establecen las siguientes recomendaciones:

- Difundir a todo el personal involucrado con el proceso de manejo o utilización de los fondos de caja y banco, los procedimientos estratégicos para optimizar el proceso, y el desempeño del personal, con la finalidad de que fluya la información y tengan conocimiento del uso adecuado de los recursos y las limitaciones que esta tienen, así como salvaguardar los activos de la empresa.
- Llevar un seguimiento y control a los procesos operativos de la empresa, a fin que la información sea confiable, oportuna y soportar con los formatos correspondientes.
- Involucrar a todo el personal, en adoptar los lineamientos de control interno para la integración en los objetivos organizacionales, logrando mantenerse en el mercado en que se desenvuelven, ya que es el talento humano el que hace efectiva a la organización y competitiva.
- Evaluar que diariamente se realicen los depósitos y periódicamente se realicen arqueos sorpresivos para evitar el mal uso del efectivo en caja y banco. Poner a disposición de todo el personal involucrado de los procesos en el manejo de caja y banco, para que hagan fiel cumplimiento de las normativas establecidas. Finalmente, establecer claramente a todo el personal objetivo del uso de los fondos de caja, y establecer por escrito a todos los departamentos que las negociaciones con proveedores, debe planificarse de manera adecuada para proceder a la emisión de cheques o transferencias de manera oportuna.

## REFERENCIAS

- Álvarez, Yessimar y Palacio, Katherine (2014), **Procedimiento de la Gestión para el Manejo del Efectivo en la Empresa Transporte Ruiz Ruiz, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- 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. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Arias Fidias (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ª Edición. Editorial Episteme.
- Brito, José (2007). **Contabilidad Básica e Intermedia.** 1ª Edición. Caracas Venezuela: Ediciones Centro de Contadores
- 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 Santo Torino de Mogrovejo. Trabajo de grado no publicado. Perú
- Cordero, Maryory (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. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Graffe, Albelin y Patiño, Anais (2013), **Evaluación del Control Interno del efectivo, manejado en bancos, de Multiservicios Coinca, I Trimestre 2012, en Puerto Ordaz, Estado Bolívar.** Universidad Experimental de Guayana. Trabajo de grado no publicado. Puerto Ordaz. Venezuela.
- Gómez, Giovanni. (2009). **Control interno y fraudes, en base a los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO.** 5ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la Investigación.** 6ª Edición. Ciudad de México. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

- Hornngren, Charles (2007). **Contabilidad: Un Enfoque Gerencia.** 8ª Edición. Argentina: Editorial Pretice –Hispanoamericana.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2006). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial CIEC, S.A.
- Koontz, Harold. (20012). **Administración una Perspectiva Global.** 12ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Meigs, Robert; Bettner, Mark; Haka, Sue y Williams, Jan. (2007). **Contabilidad: La base para las decisiones Gerenciales.** 11ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Mintzberg, Henry y Quinn, James (2011). **El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos.** 2ª Edición. México: Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A. de C.V.
- Morles, Víctor (2010), **Educacion De Postgrado O Educacion Avanzada En Venezuela: ¿Para Que?.** 1ª Edición. Venezuela: Editorial Edición Sapiens, Universidad pedagógica.
- Palella, Santa Martns. Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 2da Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
- Ramírez, Tulio (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). **Administración.** 10a Edición. México: Editorial Pearson Educacion. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rodríguez, Joaquín (2004). **Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa.** 1ª edición. México. Editorial Trillas.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión, Venezuela.: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica.** 3ª Edición. Ciudad de México. México: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela.

# **ANEXOS**



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

Estimado señor  
Gerente de General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar procedimientos estratégicos para optimizar los procesos de las cuentas de caja y banco de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

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 A

### El cuestionario

1. ¿Sabe usted si manejan diferentes empleados las transacciones que involucran el manejo de efectivo?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

2. ¿Tiene usted conocimiento si la persona que maneja el efectivo es la encargada de su registro?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

3. ¿Sabe usted si se contabiliza el efectivo oportunamente?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

4. ¿Tiene usted conocimiento si se deposita diariamente e íntegramente el efectivo y cheques recibidos?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

5. ¿Conoce usted si se emiten comprobantes al desembolsar efectivo?

6. ¿Sabe usted si se efectúan todos los desembolsos mediante la emisión de cheques?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

7. ¿Tiene usted Conocimiento si los gastos menores se desembolsan a través de un fondo de caja chica?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

8. ¿Sabe usted si se realizan arqueos sorpresivos periódicamente de los fondos en caja chica?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

9. ¿Tiene usted conocimiento si se llevan a cabo la conciliación bancaria de las cuentas de la entidad?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

10. ¿Sabe usted si existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área de tesorería y registros contables que afectan que caja y bancos?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

11. ¿Considera usted que hay exceso de trabajo en el departamento de Tesorería de la empresa Distribuidora Barak Rabah C.A?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

12. ¿Sabe usted si los egresos son soportados por facturas de acuerdo a la normativa vigente venezolana?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

13. ¿Tiene usted conocimiento si existe en la empresa un responsable que autorice la salida de efectivo?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

14. ¿Sabe usted si el pago de los gastos son todos originados por actividades operativas de la empresa?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

15. ¿Tiene usted conocimiento si se preparan las conciliaciones por empleados diferentes a los encargados de su manejo y custodia?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

16. ¿Sabe usted si con respecto a su personal existe planeación, organización y control con las operaciones que se realizan en el área?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

17. ¿Sabe usted si existe comunicación entre el personal del área de tesorería y el área de Contabilidad?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Anexo B**  
**Tabla de Frecuencias**

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	3	0	100%	0%
2	3	0	100%	0%
3	0	3	0%	100%
4	1	2	33%	67%
5	0	3	0%	100%
6	0	3	0%	100%
7	0	3	0%	100%
8	1	2	33%	67%
9	0	3	0%	100%
10	0	3	0%	100%
11	3	0	100%	0%
12	3	0	100%	0%
13	1	2	33%	67%
14	0	3	0%	100%
15	0	3	0%	100%
16	0	3	0%	100%
17	1	2	33%	67%

**Fuente:** Fuentes y Molina (2018)


**Anexo C**  
**Cuadro de observación**

ITEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de tesorería.		
2	Existencia de controles internos en el área de tesorería.		
3	Capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de tesorería.		
4	Existencia de comprobantes de ingresos y egresos pre-numerados.		
5	Realización de conciliaciones bancarias frecuentes.		
6	Uso de la banca electrónica para consulta de saldos y emisión de estados de cuenta de la empresa.		
7	Existencia de correo electrónico en el área de tesorería.		
8	Emisión de estados de cuenta a clientes.		
9	Existencia de políticas de cobranza definidas.		
10	Cumplimiento de políticas de pago.		
11	Elaboración de planificación de flujo de caja.		
12	Seguimiento de los depósitos que se realicen el día que fueron enviados a la entidad bancaria.		
13	Verificación de que los cheques emitidos y entregados hayan sido cobrados.		
14	Custodia adecuada de las chequeras de la empresa.		
15	Existencia de un sistema computarizado administrativo.		
16	Emisión de reportes de cheques emitidos y cobranza efectuada y registrada.		

**Fuente:** Fuentes y Molina (2018)


## Anexo D

### Formatos de ingreso, egreso y flujo de caja

 <b>COMPROBANTE DE INGRESO</b>							
NOMBRE						FECHA: / /	
RIF O CEDULA						NUMERO DE CONTROL	
CONCEPTO						MONTO :	
BANCO	TRANSFERENCIA				CHEQUE		
CODIGO	DESCRIPCION				MONTO		
Factura:							
TOTAL:							
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /

**Figura1.- Comprobante de Ingreso**

Fuente: Fuentes y Molina (2018)

 <b>COMPROBANTE DE EGRESO</b>							
NOMBRE						FECHA: / /	
RIF O CEDULA						NUMERO DE CONTROL	
CONCEPTO						MONTO :	
BANCO	TRANSFERENCIA				CHEQUE		
CODIGO	DESCRIPCION				MONTO		
TOTAL:							
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO RECIBIDO		FECHA DE RECIBIDO	/ /

**Figura2.- Comprobante de egreso**

Fuente: Fuentes y Molina (2018)



DISTRIBUIDORA BARAK RAHAB C.A

Estado de flujo de efectivo

Periodo inicia en:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Efectivo disponible al inicio del mes</b>												
<b>Ingresos en efectivo</b>												
Ventas (efectivo)												
Cobranza												
Créditos /otros ingresos												
<b>Total Ingresos en efectivo</b>												
<b>Efectivo Total Disponible (antes de los retiros)</b>												
<b>Egresos en efectivo</b>												
Compra de mercancía												
Compras (especificar)												
Sueldos brutos												
Otros gastos de nómina												
Artículos de oficina (de oficina y operativos)												
Mantenimiento												
Gastos de publicidad												
Autos, entregas y viajes												
Contabilidad y legal												
Renta												
Teléfono												
Servicios públicos												
Seguros												
Impuestos												
Intereses												
Otros gastos (especificar)												
<b>SUBTOTAL</b>												
Reserva y/o en depósito												
Retiro de los accionistas												
<b>Total Egresos en efectivo</b>												
<b>Posición de Efectivo (fin de mes)</b>												

Figura 3.- Flujo de efectivo o caja proyectado para periodo anual

Fuente: Fuentes y Molina (2018)