



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL
EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.**

Autores:
Blanco, Mariangel
Cordero, Arianna
Ledezma, Mariangeles

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL
EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.**

Tutor:

Astrid Rengel

Autores:

Blanco, Mariangel

Cordero, Arianna

Ledezma, Mariangeles

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL
EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.**

Tutor:
Astrid Rengel

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **Astrid Rengel**
C.I. 9.448.052

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.”, presentado por: **Blanco, Mariangel**, C.I. 19.657.474 **Cordero, Arianna**, C.I. 18.999.064 y **Ledezma, Mariangeles** C.I. 19.919.553 para optar al Título de Licenciadas en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de Noviembre del año 2011.

Coordinador

Miembro Principal

Tutor

Suplente

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

DEDICATORIA

*A Dios y mis padres, gracias a ellos he logrado mis metas y ellos me han hecho la
persona que soy hoy.
A mis hermanos, y a los amigos que siempre me brindaron su apoyo y colaboración...*

Mariangel Blanco

DEDICATORIA

A Dios por darme la dicha de tener al mejor papá del mundo, que me ha demostrado que con esfuerzo todo se puede y por darme el honor de tener tres madres excepcionales que han velado y cuidado de mí en todo momento.

Arianna Cordero

DEDICATORIA

A Dios, por formar parte de mí todos los días de mi vida, por estar conmigo ante toda dificultad y ponerme bendiciones en el camino que me han ayudado a conseguir el éxito.

A mi Padre, quien tuvo la paciencia de ayudarme en lo que estuviese a su alcance, enorgulleciéndole cada paso firme que daba en la vida y a pesar de su partida se que está complacido y feliz al ver finalizada una de mis metas... Siempre te dije que era por ti, y aún lo mantengo.

A mi Madre, porque me fortalece todos los días, por sus consejos y sus virtudes que hacen ver la vida de otra manera, esa actitud positiva contagiosa me ha enseñado a vencer el miedo y a luchar por lo soñado.

A mis hermanos, Lucia y Juan, por ser mi otra parte, unas de las personas que mas amo en la vida y por apoyarme en toda circunstancia.

A mis amigos, aquellos que conocí en el recorrido de estudiante universitario y aquellos que ya formaban parte de mí, en especial a Arianna, Mariangel, por ser mis grandes amigas, las que me dieron un gran apoyo cuando lo necesite y con risas y entusiasmo realizamos nuestra meta.

A mis tíos, quienes de una u otra manera me consideran una hija mas en sus casas, y me hacen sentir especial, son unos segundos padres y han contribuido en mi desarrollo personal y profesional.

Mariangeles Ledezma

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a mis padres por siempre estar ahí para mí, por siempre esperar lo mejor de mí, por la confianza y el apoyo incondicional.

Mil gracias a mis compañeras Arianna y Mariangeles, no solo por su colaboración con este trabajo sino por los años de amistad y de complicidad, el apoyo y el cariño que siempre me han demostrado.

Y por último pero no menos importante gracias a mis queridos amigos: Marli, Douglas y en especial a Marbelys, por ser los mejores amigos que alguien podría desear.

Mariangel Blanco

AGRADECIMIENTOS

“Los amigos son la familia que uno elige”

Gracias a Dios por poner en mi camino a personas geniales que se encargaron durante estos cinco años de llenar mis días de alegría y aprendizaje.

Y muy especialmente gracias a Mariangel y Mariangeles, mis compañeras de tesis y amigas de corazón. Chicas lo logramos, los nueve meses valieron la pena.

Arianna Cordero

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por ofrecerme siempre la esperanza que me inspira a superar obstáculos y alcanzar metas anheladas como la culminación del trabajo especial de grado, sin el esto no sería posible.

A mis padres, ya que gracias a ellos he crecido como persona, me apoyaron incondicionalmente en mi carrera Universitaria, además son el motor fundamental para cumplir mis objetivos planteados en la vida.

A mis amigas y compañeras, Arianna y Mariangel, juntas con perseverancia y dedicación logramos el cumplimiento de esta meta. Gracias a ellas y nuestras diferentes personalidades conseguimos un equilibrio único que permitió la grata culminación de esta investigación.

Mariangeles Ledezma



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL
EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.**

Autoras: Blanco Mariangel, Cordero Arianna y Ledezma Mariangeles.

Tutora: Astrid Rengel

Fecha: Noviembre, 2011

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado tiene como objetivo la propuesta de procedimientos de control interno que permitan optimizar las operaciones de manejo de efectivo en Grupo Argoz, C.A. dedicada a prestar servicios de diseño, arquitectura y construcción. La problemática se planteó atendiendo a la importancia del efectivo para la continuidad de las operaciones de la organización y a los problemas que presenta la empresa con el manejo y registro de este rubro, con lo cual se originó la siguiente interrogante: ¿De qué manera se lograría optimizar el desempeño de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.? Presentando como base principal para la investigación el Informe de Control Interno (COSO), ya que contiene enfoques que sustentan la operatividad del control interno y su función dentro de las organizaciones. La investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible, de tipo descriptiva, apoyada en un diseño de investigación documental y de campo. En este estudio se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación y la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario a una población formada por (5) personas que constituyen el personal de la organización involucradas en el área administrativo-contable. Se encontraron como resultados debilidades en el área y la inexistencia de controles para el manejo de efectivo por lo que se propusieron procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A., proporcionando con ello un marco de referencia para desarrollar estrategias y administrar los recursos eficientemente.

Palabras Claves: Procedimientos, Control Interno, Efectivo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS AL MANEJO DEL
EFECTIVO DENTRO DE GRUPO ARGOZ, C.A.**

Autoras: Blanco Mariangel, Cordero Arianna y Ledezma Mariangeles.

Tutora: Astrid Rengel

Fecha: Noviembre, 2011

SUMMARY

The following Undergraduate Thesis proposes internal control procedures in order to optimize the cash handling operations in Grupo Argoz, C.A, a company dedicated to provide designing, architecture and construction. The problem was issued regarding the importance of hard currency in this organization's procedures and its current problem concerning cash handling and registration. The statement above originated the following question: In which way would it be possible to optimize the performance of all operations regarding cash handling in Grupo Argoz, C.A? The Internal Control Report as is presented as the fundamental resource for this investigation, since it contains insights that sustain the operability of Internal Control and its function within the organization. The investigation was made as a probable Project, of the descriptive type, supported by documentary investigation and field research design. In this study, observation and polling were used as the main data recollection technique, applying a questionnaire to a population of five (5) people that are involved in the administrative-countable area of the organization. As a result, many weaknesses were found in the area as well as a lack of control regarding cash handling, therefore, an internal control procedure was proposed to optimize the operations concerning cash handling in Grupo Argoz, C.A, which provides a reference to develop strategies and administrating the resources efficiently.

Key Words: Procedure, Internal Control, Cash.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Astrid Rengel; titular de la Cédula de Identidad 9.448.052.; acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Mariangel Blanco	19.657.474	0412.4552337	mariangelblanco@hotmail.es	CP
Arianna Cordero	18.999.064	0412.5390921	a_krixia@hotmail.com	CP
Mariangeles Ledezma	19.919.553	0416.4403371	Mariangeles_ledezma@hotmail.com	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Sistemas y Procedimientos.

Línea: Sistemas de Información Contable de PYME

Interrogante: ¿De qué manera se lograría optimizar el desempeño de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A?

Firman:

Tutor:
Astrid Rengel
Telf.: 0414.4163345

Estudiante/Investigador
Mariangel Blanco
Telf.: 0412.4552337

Estudiante/Investigador
Arianna Cordero
Telf.: 0412.5390921

Estudiante/Investigador
Mariangeles Ledezma
Telf.:0416.4403371

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del año 2.011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: **2010**

Período Lectivo: 1S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Astrid Rengel

Título del Proyecto: Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1	04/02/11	Corrección de los objetivos de la investigación	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	2	15/02/11	Mejorar y ampliar la redacción del planteamiento y justificación de la investigación	Est. /Invest.
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	3	20/02/11	Mejorar la formulación del problema y titulo de la investigación	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Astrid Rengel

Título del Proyecto: Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico Antecedentes de la Investigación - Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal	1	26/02/11	Revisión de Antecedentes	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	2	05/03/11	Selección de Bases Teóricas y Normativas	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	3	08/03/11	Corrección de citas textuales, parafraseo e interpretaciones	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: **2010**

Período Lectivo: 1S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Astrid Rengel

Título del Proyecto: Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1	09/04/11	Revisión de diseño y tipo de investigación	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	2	15/04/11	Selección de población y muestra	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	3	05/04/11	Correcciones de técnica e instrumento de la investigación así como del cuadro técnico-metodológico	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Astrid Rengel **E-mail del Tutor:** aerengel@hotmail.com
Título del Trabajo: Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA		
Análisis e Interpretación de los resultados						
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1	17/06/11	Revisión del Cuestionario, corrección de las preguntas señaladas	Tutor:		
				Est. /Invest.		
				Est. /Invest.		
	2	23/07/11	Validación del Instrumento	Tutor:		
				Est. /Invest.		
				Est. /Invest.		
	3	30/07/11	Corrección de los análisis	Tutor:		
				Est. /Invest.		
				Est. /Invest.		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: **2010**

Período Lectivo: 1S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado

Tutor: Astrid Rengel

E-mail del Tutor: aerengel@hotmail.com

Título del Trabajo: Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta				
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1	01/08/11	Definir misión, visión y objetivo de la entidad objeto de estudio	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	2	17/08/11	Corregir Procedimientos de la propuesta	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.
	3	14/08/11	Mejorar las conclusiones y redacción general del capítulo	Tutor:
				Est. /Invest.
				Est. /Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xi
Carta de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xxi
Índice de Gráficos	xxiv
Introducción	26
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	29
Objetivos de la Investigación	32
Objetivo General	32
Objetivos Específicos	32
Justificación de la Investigación	33
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	35
Bases Teóricas	41
Bases Normativas	52
Definición de Términos Básicos	58

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación	60
Tipo de Investigación	61
Unidades de Estudio	61
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	62
Técnicas de Presentación y Análisis de Datos	64

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	65
--------------------------------------------------	-----------

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA	94
---------------------	-----------

Conclusiones y Recomendaciones	108
Lista de Referencias	111
Anexos	113

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Ítem 1: ¿Se tiene definido cual es la misión, visión y objetivo de la empresa?	66
2. Ítem 2: ¿Existe un manual de normas y procedimientos para el área del efectivo?	67
3. Ítem 3: ¿Poseen un código de conducta y ética escrito que especifique lo que los administradores esperan que suceda?	68
4. Ítem 4: ¿Se dan a conocer lineamientos de conducta y ética a los trabajadores que ingresan?	69
5. Ítem 5: ¿Los trabajadores poseen comportamiento ético adecuado con la empresa?	70
6. Ítem 6: ¿Existen líneas de responsabilidad que definan las actividades a realizar de acuerdo al cargo?	71
7. Ítem 7: ¿Los trabajadores ingresan a puestos de trabajo de acuerdo a su perfil intelectual?	72
8. Ítem 8: ¿Las emisiones de cheques requieren firma conjunta de los socios?	73
9. Ítem 9: Al recibir pagos en cheques y/o en efectivo, ¿Los mismos son enviados a depositar el día hábil siguiente a la entrega de los mismos?	74
10. Ítem 10: ¿Está limitado el acceso de personas distintas a quienes tienen la responsabilidad de la custodia y manejo del efectivo dentro de la empresa?	75
11. Ítem 11: ¿Se lleva un correlativo de los cheques emitidos por la empresa?	76
12. Ítem 12: ¿La persona que prepara los cheques es diferente a la persona que los firma?	77

13. Ítem 13: Al recibir cobros de clientes mediante cheques, ¿Son éstos conformados con los bancos?	78
14. Ítem 14: ¿Existe un manual de normas y procedimientos para el área del efectivo?	79
15. Ítem 15: ¿Se preparan conciliaciones bancarias por cada banco a final del mes?	80
16. Ítem 16: ¿Las conciliaciones bancarias son revisadas y aprobadas por una persona diferente a quien las realiza?	81
17. Ítem 17: ¿Existen soportes de las transferencias bancarias recibidas?	82
18. Ítem 18: ¿Existen soportes de las transferencias bancarias enviadas?	83
19. Ítem 19: ¿Se tiene establecido un monto mínimo para las reposiciones de caja chica?	84
20. Ítem 20: ¿Se tiene establecido un monto máximo para los pagos por caja chica?	85
21. Ítem 21: ¿Se hacen estimaciones de los gastos recurrentes del mes que serán cubiertos con el fondo de la caja chica?	86
22. Ítem 22: ¿Las actividades de (l) lo (s) responsable (s) del manejo de efectivo son independientes de las personas que manejan los libros contables?	87
23. Ítem 23: ¿El encargado de realizar el flujo de caja lo da a conocer a sus superiores para su revisión y aprobación?	88
24. Ítem 24: ¿Se puede verificar a una fecha determinada, en términos cuantitativos, los montos que han cancelado y que quedan pendiente por cobrar a los clientes?	89

25. Ítem 25: ¿Todos los pagos y cobros están claramente identificados según el servicio que lo (s) origino?	90
26. Ítem 26: ¿Se realizan recurrentes auditorías internas al efectivo y sus equivalentes? (arqueos sorpresivos a caja chica, comparación periódica entre el auxiliar bancario y el estado de cuenta)	91
27. Ítem 27: ¿Las estimaciones de gastos recurrentes y los gastos reales cubiertos por la caja chica son evaluados a fin de analizar las variaciones y el ajuste necesario a aplicar?	92
28. Ítem 28: Considera que, ¿La empresa requiere la implementación de un sistema de control interno que permita optimizar las operaciones relacionadas con el efectivo?	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 1	66
2. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 2	67
3. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 3	68
4. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 4	69
5. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 5	70
6. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 6	71
7. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 7	72
8. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 8	73
9. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 9	74
10. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 10	75
11. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 11	76
12. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 12	77
13. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 13	78
14. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 14	79
15. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 15	80
16. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 16	81
17. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 17	82
18. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 18	83
19. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 19	84
20. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 20	85
21. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 21	86
22. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 22	87
23. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 23	88
24. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 24	89

25. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 25	90
26. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 26	91
27. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 27	92
28. Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 28	93

INTRODUCCION

Las condiciones actuales del mundo han dado origen a que se planteen cambios dentro de las organizaciones para la mejora de sus procesos y para establecer controles claves de las operaciones, ya que los mismos tienden a evolucionar, cambiar y adaptarse de acuerdo a las necesidades que se presentan; no siendo éste un aspecto que limita la actividad comercial, sino que por el contrario incluye los procesos internos que se desarrollan y que permiten dar una seguridad razonable de la información financiera de la empresa. Es de esta manera, que el control interno de las operaciones en todos los ámbitos adquiere un papel de suma importancia para el desarrollo eficiente de la misma.

En este sentido, el estudio que se llevó a cabo tiene como propósito fundamental la propuesta de políticas de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A., para alcanzarlo fue necesario hacer un diagnóstico del proceso que se lleva a cabo con el manejo del efectivo, posteriormente con la evaluación obtenida se identificaron debilidades que pueden ser corregidas y finalmente se elaboraron planteamientos que pueden ayudar a la gerencia.

De acuerdo a los lineamientos exigidos por la Institución, el presente proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: denominado El Problema, en el cual se hace una descripción de la problemática existente, que incluye el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, y la justificación del mismo.

CAPÍTULO II: en esta sección, llamada Marco Teórico, se muestran los antecedentes de la investigación o estudios previos referidos al tema, las bases teóricas y normativas que fundamentan la investigación, y se hace una breve definición de términos básicos que permitirán al lector comprender algunos aspectos desde el punto de vista de las autoras.

CAPÍTULO III: en donde se plasma el Marco Metodológico, es decir, se define la metodología utilizada al establecer el diseño y tipo de investigación, la población y la muestra, que en éste caso abarca a todo el universo que labora en Grupo Argoz, C.A. De igual manera, se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos a utilizar y la estrategia metodológica mediante el cuadro de operacionalización de las variables o también conocido como cuadro técnico-metodológico.

CAPÍTULO IV: denominado Análisis y Presentación de los Resultados, en este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Dichos resultados fueron tabulados, graficados y posteriormente analizados individualmente.

CAPÍTULO V: se presenta la propuesta, la misma fue realizada en base al análisis de las debilidades encontradas y en ella se plasman una serie de planteamientos que según consideración de las autoras de la investigación optimizaran las operaciones relacionadas con el efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A. al ser aplicada. En la propuesta se muestra la visión, misión y objetivo del negocio, así como valores organizativos, y procedimientos de escritorios para el área mencionada.

Por último, se incluyen las conclusiones y recomendaciones de manera general así como las referencias bibliográficas contenidas en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente, los constantes cambios y procesos competitivos de las diferentes organizaciones han dado origen al surgimiento del diseño e implementación de mecanismos internos más estrictos que les proporcionen a las organizaciones soporte para el desarrollo óptimo de sus funciones y para el cumplimiento de las metas que en ella se han establecido, esto con el objeto de ser organizaciones eficientes, efectivas y eficaces en todas las operaciones que realizan, para así, ofrecer un servicio de calidad que iguale o supere la demanda del mercado actual.

Las empresas establecen mecanismos de control interno contable y administrativo como parte de sus procedimientos para dirigir los diferentes procesos que comprometen, desde el plan de organización y la coordinación de métodos encaminados a proteger sus activos hasta la verificación de la razonabilidad y confiabilidad de la información contable que apoya la toma de decisiones. Dichos mecanismos, están enfocados en los componentes del control interno como herramientas orientadas al establecimiento de estándares de desempeño y su adecuado cumplimiento en favor de las diferentes áreas de acción de la organización.

El control interno es un proceso que debe ser realizado por todas las personas que integran la organización, sin importar el nivel al cual pertenezca, pero impulsadas por cumplir con los requerimientos que posea la alta gerencia o el consejo de directores, los cuales siempre deben ir de la mano con el adecuado uso de los recursos en las operaciones, con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones que correspondan. Es una herramienta que

proporciona facilidades y agiliza el proceso, influye en la toma de decisiones y ayuda a determinar en ciertos casos anomalías que se puedan presentar dentro de la empresa u organización.

Dentro de las operaciones de las organizaciones, el control interno posee un papel fundamental y de amplia importancia debido a que ayuda a manejar la información de manera mucho más transparente y confiable, reflejando la realidad de las transacciones originadas en la empresa. El manejo e implementación del control interno se debe ajustar a las necesidades y niveles de complejidad de cada ente que lo aplique, de la misma forma se puede ajustar a una o varias áreas puntuales que ameriten una corrección o una mejora en su funcionamiento.

En las organizaciones el rubro del efectivo es visto como la parte más importante de la entidad por lo que su manipulación, uso y preservación amerita especial atención y cuidado. El efectivo, según especificaciones financieras está formado por la caja general, el efectivo por depositar y las cuentas bancarias, todas ellas con disponibilidad y convertibilidad inmediata, de aquí es de donde se desprende la importancia de que exista, dentro de la organización, un sistema que asegure el correcto aprovechamiento de este activo ya que su manejo puede ser susceptible a disposiciones inadecuadas, bien sea por parte de superiores o por parte de los encargados de su manipulación directa.

De lo complejo que resulta este proceso se debe destacar lo difícil que puede llegar a ser para una mediana o pequeña empresa el manejo y cuidado de este rubro del activo, ya que en muchas oportunidades y por diversas razones, las actividades relacionadas con el efectivo tales como el manejo, registro, autorizaciones y recibos de pagos, entre otras, no se encuentran disgregadas y por el contrario se concentran en manos de una sola persona, lo cual no garantiza y pone en duda el uso correcto que

se le da al efectivo y constituye un gran problema al momento de disponer de los recursos.

Ahora bien, bajo este escenario Grupo Argoz C.A, abarca la problemática de no poseer políticas definidas de control interno, que de alguna manera sirvan de base para un buen desarrollo organizacional, causando debilidades funcionales que quizás vienen dados al paulatino pero progresivo desarrollo de su actividad principal dentro del tiempo que lleva la empresa en funcionamiento, lo cual puede ocasionar desviaciones en el manejo de rubros importantes como el efectivo, el cual es vital en el correcto desenvolvimiento de los procesos de la empresa.

En el caso del uso y manejo de caja chica, la cual surge atendiendo a previsiones para erogaciones de montos menores que solventen una necesidad específica en un momento determinado, muchas veces los desembolsos no van acorde con el fin o necesidad de la empresa, sino que más bien atienden prioridades de empleados o circunstancias que no están relacionadas con los objetivos diarios que se le asignan a la existencia de caja chica, de igual forma la falta de planeación y previsión de gastos que se realizan continuamente, mes a mes, origina reposiciones constantes en caja chica.

Por otra parte, no existe un seguimiento apropiado de los depósitos recibidos en las cuentas bancarias de la empresa, en ocasiones, la empresa no tiene la certeza de que cliente realizó el depósito o de donde provienen los ingresos recibidos por transferencias, esto ocasiona retrasos y deficiencias en cuanto a la identificación y registro oportuno de las transacciones lo cual dificulta el correcto apareamiento entre los ingresos y gastos. El cobrador al no realizar seguimientos continuos a las cuentas por cobrar no tendrá claro el origen del efectivo, y esto es indicio de un deficiente sistema de Control Interno dentro de la empresa.

Es por los motivos señalados previamente, que la investigación está dirigida a proponer procedimientos de control de interno que optimicen el desempeño de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo (caja chica y bancos) dentro de Grupo Argoz, C.A.

Formulación del Problema

¿De qué manera se lograría optimizar el desempeño de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer procedimientos de control interno que optimicen el desempeño de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A.

Objetivos Específicos

Revisar el Control Interno del efectivo dentro del Grupo Argoz C.A.

Identificar las deficiencias existentes en el Control Interno del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A.

Analizar las deficiencias existentes en el Control Interno del manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A.

Diseñar procedimientos de control interno que permitan optimizar las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro del caso de estudio.

Justificación de la Investigación

La investigación propuesta busca mejorar las actividades relacionadas con el manejo del efectivo que se desarrollan en la organización objeto de estudio, con la finalidad de proporcionar una información mucho más fiable y detallada de las transacciones del rubro, al igual que establecer estándares que puedan ser aplicados con el crecimiento y desarrollo progresivo de las operaciones de Grupo Argoz C.A.

Los procedimientos de control interno del efectivo constituyen una herramienta administrativa que le proporciona a la empresa pautas sobre las cuales valorar, inspeccionar y hacerle seguimiento a los registros y procesos administrativos, haciéndose énfasis en los procesos de gestión y control porque son éstos, los que sirven de base para el correcto desempeño de las funciones contables. Dentro de una perspectiva más general, los métodos y procedimientos podrían constituirse en una herramienta no solo aplicable a Grupo Argoz, C.A, sino también a otras empresas que se estén iniciando y que requieran de una base para los procesos que van a enfrentar.

Además, desde el punto de vista teórico y práctico la investigación está justificada por el hecho de generar reflexión y discusión sobre la manera en la cual se administran, organizan y controlan los recursos financieros dentro de Grupo Argoz, C.A, dando origen a la evaluación de la aplicación de políticas idóneas que beneficien el funcionamiento operativo de la organización.

De igual forma, desde el punto de vista metodológico, la investigación aporta a los autores la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el

transcurso de la carrera universitaria, en cuanto a métodos de trabajo, organización y planificación. Por otra parte, el estudio aporta importantes referencias teóricas que pueden servir de fundamento de datos a futuras investigaciones similares.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Toda investigación debe estar sustentada por referencias que permitan comprender el objeto de estudio a desarrollar, dichas referencias deben comprender la revisión de trabajos de investigación realizados con anterioridad, teorías asociadas directamente con el tema y la definición de términos básicos y demás ideas que permitan establecer la orientación teórica bajo la cual se desarrolla el presente trabajo de investigación.

Antecedentes de la Investigación

Para todos los procesos de investigación se necesita compilar información y datos que se asemejen al tema sobre el cual se está trabajando y sobre problemas similares planteados por otros investigadores en diferentes entornos a nivel internacional, nacional y local; de igual forma en ámbitos empresariales de empresas privadas o públicas y los resultados obtenidos de la aplicación de las propuestas en los cambios de gestión y en las normas dictadas para ser aplicadas por los altos directivos de las organizaciones.

Es por tal razón que es necesario hacer uso de dichos datos e investigaciones anteriores como antecedentes de la investigación, ya que sin importar el grado de relación con el tópico de la misma, logran ofrecer un aporte y una base de la cual partir para llevar a cabo el estudio y realización del trabajo de investigación y posterior entrega de la propuesta. Entre las investigaciones más recientes relacionadas con el objeto de estudio se encuentran:

Parra, R; Ruza, H y Torres, E. (2009), en su Trabajo Especial de Grado titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno bajo el Enfoque COSO – Estructura integrada para el proceso de caja y banco de la empresa Super Brite II, C.A., ubicada en el municipio Naguanagua del estado Carabobo” para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, se plantean como objetivo principal de la investigación proponer un sistema de control interno bajo el enfoque COSO para el proceso de Caja y Banco de la empresa Super Brite II, C.A. La investigación fue realizada bajo el lineamiento de tipo descriptiva partiendo de la observación directa, utilizando lista de cotejo, y cuestionarios a la población en estudio. Los autores proponen un sistema de control interno utilizando el Enfoque COSO – Estructura Conceptual Integrada para el proceso de Caja y Banco de Super Brite II, C.A., a fin de introducir los correctivos necesarios para minimizar los efectos que genera la problemática identificada a la organización.

La investigación antes señalada se relaciona con el presente trabajo por cuanto los autores utilizan el enfoque COSO como herramienta para mitigar las posibles debilidades encontradas en el área de caja y bancos, objetivo que de igual manera se pretende llevar a cabo. Al mismo tiempo los datos recolectados en la anterior investigación fueron tomados a partir la aplicación de un cuestionario a la población en estudio, instrumento que de la misma manera fue seleccionado para recabar datos que sirvieron de sustento para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación actual.

Mota, Y. y Pinto, R. (2008), en su Trabajo Especial de Grado titulado “Propuesta de un sistema de control interno en el área del efectivo caja y banco que contribuya a la toma de decisiones gerenciales y administrativas. Caso MIKE LOTCELL INVERSIONES C.A.” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, establecieron como objetivo principal de la

investigación proponer un sistema de control interno en el área de efectivo caja y banco de la empresa Mike Lotcell Inversiones C.A., basándose para esto en el informe COSO. Los autores desarrollaron la investigación bajo el paradigma de una investigación de campo de tipo descriptiva, las técnicas aplicadas fueron la observación directa y el cuestionario como método de recolección de datos; datos que posterior a su análisis y tabulación fueron utilizados para llevar a los investigadores a una conclusión y a la creación de una propuesta de control interno para el área de efectivo en la empresa anteriormente mencionada.

El trabajo de grado antes mencionado guarda relación con la investigación actual por la manera en que los autores consideraron las debilidades que presentaba la empresa con respecto al manejo y control interno del efectivo y crearon una propuesta para minimizar los riesgos que representa el manejo de un activo tan delicado como el efectivo. Finalidad que igualmente se busca con esta investigación orientada hacia otorgar a Grupo Argoz, C.A. una propuesta que pueda ser útil para optimizar el manejo del efectivo considerando las características de la empresa y sus actividades ordinarias.

Ruíz, M. (2008), en su Trabajo Especial de Grado, titulado “Estrategia administrativa para el mejoramiento del control de efectivo en el departamento de tesorería de la empresa de vigilancia privada Centinela, C.A”, para optar al título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. Establece como objetivo general de la investigación, proponer una estrategia administrativa que permita mejorar el control en el proceso dispuesto para el manejo del efectivo en el departamento de tesorería de la institución de vigilancia privada Centinelas, C.A. ubicada en San Carlos, Estado Cojedes. La investigación se desarrolló como una investigación de tipo descriptiva en un diseño de campo, llegando a concluir que era necesario implementar una estrategia focalizada en apoyar la actividad administrativa

para así lograr un mejor control en el manejo del efectivo en el departamento de tesorería.

La investigación concentra su estudio en el control del efectivo en una empresa que posee problemas bien identificados respecto a la liquidez, control y manejo del efectivo. La misma, está orientada a dar como resultado una propuesta o recomendación para la optimización de los procesos administrativos que influyen en el manejo del efectivo, lo cual es relevante para la investigación presente por las semejanzas que posee respecto al objeto de estudio y a las dimensiones de las empresas en las cuales se basa la actual investigación. La investigación a la cual se hace referencia, representa un gran aporte en relación a la dirección a tomar en cuanto a las conclusiones o recomendaciones que son el producto final al que ésta investigación pretende llegar para optimizar el manejo del efectivo por medio de propuestas de control interno para Grupo Argoz, C.A.

Barboza, M.; Beltrán, R. y Palencia, C. (2005), en su Trabajo Especial de Grado titulado “Propuesta de control interno en el rubro del efectivo y sus equivalentes usando como herramienta el enfoque coso en el departamento de contabilidad y finanzas de la empresa transporte TRANSER C.A ubicada en la carretera nacional Los Guayos, Estado Carabobo.” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, acordaron como objetivo principal la realización de una propuesta de control interno en el rubro del efectivo y sus equivalentes usando como base el informe COSO en el departamento de contabilidad y finanzas de la empresa anteriormente mencionada. Para la ejecución de esta investigación las autoras desarrollaron el enfoque de una investigación de campo y documental, utilizando igualmente herramientas como la encuesta para la recolección de datos. Esta investigación concluye en una propuesta basada en los componentes del informe de control interno COSO, creando una diferenciación

característica de cada componente y planteando la propuesta de una forma ordenada, clara y concisa que por sí misma expresa los cambios y beneficios que su implementación le proporcionara a la empresa.

La investigación que se está presentando guarda relación con la inicialmente comentada al considerar los componentes del informe de control interno COSO, como pilar fundamental para la realización de la investigación y para la creación de la propuesta que contribuirá a la mejora de las operaciones relacionadas al manejo del efectivo, así como la información generada por la administración en la que es de gran importancia el efectivo, sustentado en que mientras mejores sean los controles sobre este rubro mayor será la confiabilidad y la transparencia de la información financiera proporcionada en un determinado momento.

Dorta, A. (2005), en su Trabajo Especial de Grado denominado “Procedimientos de control interno para el manejo del efectivo en las empresas dedicadas a la venta de maderas en el municipio Guacara del Estado Carabobo.” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, se plantea como objetivo central diseñar procedimientos de control interno que contribuyan a mejorar el control del efectivo en las empresas dedicadas a la venta de maderas en el municipio Guacara del Estado Carabobo. Para el cumplimiento de esta investigación se utilizó un enfoque de investigación documental y/o bibliográfica, soportada igualmente con la observación de campo. Como herramienta de recolección de datos se implementó la entrevista y la encuesta aplicada el sector de base de estudio.

La actual investigación busca llegar a una propuesta que ayude a mejorar las operaciones relacionadas al efectivo, al igual que la investigación antes mencionada aunque la actual tenga como foco de estudio una empresa y la citada a un sector de

empresas los objetivos de ambas investigaciones están orientados hacia la mejora de procesos que concluyan en la optimización de las operaciones relacionadas con un activo de gran importancia como lo es el efectivo. Las investigaciones tienen una estrecha relación considerando la orientación de los objetivos ya que con la presente investigación se pretende llegar a establecer los procedimientos a seguir para el manejo del efectivo considerando las características puntuales del caso de estudio, por tanto la investigación citada constituye una base para el positivo establecimiento de dichos procedimientos y por ende para la consecución de los objetivos.

Flores, B; Rojas, Y. y Romero, S. (2005), en su Trabajo Especial de Grado titulado “Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el manejo del efectivo en la empresa Grupo Nueve Ingeniería, C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo” para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Establecieron como objetivo principal de la investigación proponer un procedimiento de control interno para el manejo del efectivo en la empresa antes mencionada. Las autoras desarrollaron dicho trabajo a través de técnicas de investigación de campo, de tipo descriptiva utilizando herramientas de tipo cualitativa y cuantitativa en el diseño de los instrumentos de recolección de datos y posteriormente en el procesamiento y análisis de los mismos; concluyendo con una serie de recomendaciones que, enmarcadas en un manual de políticas y procedimientos ajustado a las necesidades de la empresa, le permitirán a la empresa mejorar y agilizar los procesos del control interno del activo objeto de estudio.

El trabajo de grado antes nombrado se relaciona con la investigación que se está llevando a cabo, por cuanto sus autoras establecieron y definieron políticas de control interno del efectivo que asegurarán el manejo confiable del activo tanto en los ingresos como en los desembolsos de los mismos; objetivo que de igual manera se pretende y se desea llevar a cabo en la actualidad para proporcionarle a Grupo Argoz,

C.A. una herramienta administrativa con la cual desarrollar sus actividades diarias de una manera mucho más óptima y eficiente.

Polo, M. y Zerpa, M. (2005), elaboraron su Trabajo Especial de Grado titulado “El Control Interno del Efectivo como herramienta para optimizar la gestión financiera. Caso: Asociación Cristiana de Jóvenes YMCA de Valencia” para obtener el título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Los autores proponen como objetivo general el control interno del efectivo como herramienta para optimizar la gestión financiera de la Asociación Cristiana de Jóvenes Ymca de Valencia. La investigación es de carácter documental y de campo, y su nivel de investigación es descriptivo. Ellos concluyen la investigación recomendando aplicar un programa que consolide un ambiente de control que sirva de instrumento para la capacitación de los empleados de la organización en cuanto al control interno del área del efectivo.

La investigación expuesta se asimila a la investigación propuesta, ya que se enfoca directamente en el control interno del efectivo, y proporciona directrices a seguir para reforzar al mismo; a su vez la finalidad de ambas, es optimizar la gestión financiera y políticas administrativas.

Bases Teóricas

Las bases teóricas incorporan las teorías, definiciones y conceptos sobre los cuales se sustenta todo trabajo investigativo, en donde se compila toda la información documental desde el punto de vista de diversos autores. En base a ello, la estructura de la presente investigación está formada por la definición y desglose del rubro del Efectivo, por el Informe Control Interno y Control Interno del Efectivo; los cuales representan los pilares fundamentales que dan origen al desarrollo de la investigación.

Procedimientos de Control Interno

Los procedimientos establecen la manera de desarrollar y de llevar a cabo acciones con el objeto de conseguir la máxima efectividad en las actividades que se llevan a cabo, de igual manera a través de los procedimientos se pueden establecer los pasos, métodos e instrumentos a utilizar para poner en práctica alguna actividad.

Avilez (2003) expone:

Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. (Pág. Web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/woficina.htm>.)

En las organizaciones el establecimiento de lo que se desea realizar, cómo se quiere realizar, quien lo va a realizar y las herramientas de las que se disponen para realizar una actividad, tienen un papel bastante relevante pues a través de ellos se establecen parámetros y líneas a seguir para dar de una manera razonable el éxito de los procesos que se llevan a cabo. Por otra parte a través de los procedimientos se puede evaluar el desenvolvimiento de las tareas y en función de ello establecer mejoras y correcciones que permitan ir en pro y avance de la organización.

Muchas veces, los procedimientos deben ser evaluados constantemente por el personal interno de la entidad para verificar que las actividades se llevan a cabo

correctamente y para comprobar que en caso de existir errores, éstos al ser detectados sean solventados en el menor intervalo de tiempo posible y así proveer fiabilidad en la información que se maneja, al mismo tiempo que se brinda un proceso de retroalimentación para todos los procesos.

Es por ello que los procedimientos son utilizados en todas las áreas de la organización, bien sea en la parte tecnológica, operacional, administrativa o contable, de aquí se deriva el Control Interno, el cual es un proceso que impone a la organización una serie de pasos para su cumplimiento y a la vez confiabilidad en las actividades realizadas.

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras también llamado Committee Of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (1992/2005), y mejor conocido como COSO por sus siglas en inglés, en su informe Control Interno definen el control interno como:

Un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos de las siguientes categorías: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.4)

Siguiendo el mismo orden de ideas el Instituto Americano de Contadores Públicos (citado por Franca, Maldonado y Olivo 2005) define el control interno como “una serie de métodos y medidas adoptadas por un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas administrativas prescritas”.

De acuerdo con lo anterior, el control interno puede ser visto como una herramienta de carácter administrativo aplicada por la gerencia y que le brinda al mismo, lineamientos sobre los cuales establecer indicadores para la realización de sus actividades y posteriormente efectuar la evaluación del cumplimiento de los procedimientos.

De igual manera el control interno es una herramienta que está en manos de todos los individuos que integran la entidad con el fin de asegurar la efectividad, eficiencia, confiabilidad y razonabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes, normas, decretos y reglamentos que apliquen a la empresa de acuerdo a su actividad y que son de vital importancia en el contexto jurídico del país.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, define el control interno:

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Igualmente Rodríguez (2000) en su libro Control Interno expone el control interno como un efectivo sistema para la empresa de la siguiente manera:

Es un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdidas, fraudes o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Si se analiza detenidamente el alcance de los conceptos anteriormente expuestos, se puede comprender la naturaleza del control interno y sus distintas propiedades. Para algunos autores es una herramienta para prevenir y evitar fraudes así como para aumentar la confiabilidad de los informes que la administración presenta, por otro lado también se enfoca la atención en el tema de la distribución de funciones.

En su libro control interno un efectivo sistema para la empresa Rodríguez (Ob. Cit) expone lo siguiente respecto a los principios del control interno:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación, es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
4. El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad

Esto expone con claridad las bases que debe seguir una organización al aplicar control interno en cualquier área, respecto a lo que concierne a lo básico que se considera necesario para implementar el control interno, aunque no por esto el control interno consiste únicamente en estos puntos, el control interno es un complejo programa que incluye la estructura organizacional, los sistemas y procedimientos administrativos, así como de las políticas de las organizaciones.

En el informe COSO de Control Interno se describe:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la

administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo (p. 5)

La base fundamental para el control interno es la gente que integra la organización, pues estas personas son las que aplican, administran y monitorean todas las actividades, es por esto que los controles no deben elevarse por encima de los valores éticos de la gente y de su integridad. Es necesario que cada individuo se sienta identificado, cómodo y posea conocimiento de la importancia de las actividades que desempeña, pues dependiendo del grado de responsabilidad que le sea asignado a cada uno el curso de las actividades se desarrollará de la mejor manera y hará posible que el desenvolvimiento del trabajo en equipo fluya en concordancia con los valores, cultura y filosofías de la empresa.

El control interno también contempla como base la segregación de funciones y áreas de responsabilidad mediante lo cual se define que persona o cual departamento es responsable de las diferentes actividades que se llevan a cabo, por lo que el establecimiento de líneas de autoridad claramente definidas deben estar inmersas en la segregación de funciones para garantizar que cada transacción pase por diferentes etapas (autorización, aprobación, ejecución y registro) y que estas etapas no se encuentren en manos de una sola persona para que pueda existir la verificación del trabajo de una persona por otra.

Ahora bien, el control interno debe ser diseñado y ajustado según las necesidades y restricciones de cada empresa, con el fin de limitar y valorar los riesgos

que afectan las actividades de las organización. A través de la indagación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema. Para poder llevar a cabo este proceso, se debe adquirir información concerniente a las actividades prácticas de la entidad con el objeto de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización como de la actividad que se está evaluando y así administrar los riesgos.

Mediante el control interno la empresa también lleva a cabo actividades para garantizar y ayudar a asegurar que sus políticas y procedimientos internos efectivamente se cumplen a cabalidad y de esta manera la gerencia se asegura también del cumplimiento de objetivos que han sido planteados con anterioridad.

Para esto existen varios tipos de actividades de control que de cierta manera se superponen y dependiendo de las circunstancias una actividad de control particular puede llegar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de un aspecto. Dentro de los tipos de actividades de control destaca la segregación de funciones, que como se ha expuesto anteriormente, consiste en la segregación de funciones que son incompatibles como lo son por ejemplo las actividades de adquisición, pago y registro de activos, esto con la finalidad de evitar la manipulación de la información y fraudes que fácilmente se pueden llevar a cabo de no existir una buena segregación de funciones.

En lo que respecta a pequeñas y medianas empresas solo varía la formalidad con la que operan las actividades de control. La segregación de responsabilidades es un problema común en las pequeñas y medianas empresas debido al poco personal que integra la organización, sin embargo se pueden dividir las actividades de manera que se puedan llevar a cabo las verificaciones requeridas.

La información y comunicación son elementos que permiten la verificación de los elementos anteriores y van de la mano con el monitoreo, ya que a través de ellos se puede obtener información pertinente sobre los documentos y datos generados internamente en la organización con la finalidad de comprobar los procedimientos que se están llevando a cabo y así verificar que la comunicación en la organización fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba lo que es requerido para operar en el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Si los componentes del control interno son debidamente utilizados y a su vez se formula una serie de pasos a seguir para el cumplimiento o desarrollo de cierta actividad, se estaría frente a un procedimiento enmarcado dentro del control interno dentro de la organización, el cual serviría de apoyo para la consecución de los objetivos que se plantea el control interno, de generar eficiencia, confiabilidad y apego a las leyes dentro de la organización.

El Efectivo

El efectivo como flujo principal de recursos a la organización representa el principal de los activos con los que toda organización cuenta, pues es a través de éste rubro que se pueden suplir todas las actividades y cumplir con todas las obligaciones inherentes a las operaciones comerciales y transacciones de negocios propias de la empresa.

Franca, Maldonado y Olivo (Ob. Cit.), señalan:

El efectivo consiste en partidas que generalmente se aceptan como medios de cambio y que se tienen disponibles para efectuar pagos de cualquier naturaleza. Se considera efectivo los billetes, monedas, cheques recibidos, giros bancarios, los montos disponibles en cuentas de ahorro y corriente, los

montos depositados en fondo de activos líquidos, giros postales o telegráficos, moneda extranjera (siempre y cuando no existan restricciones para su uso y convertidas a moneda nacional) (p. 215)

El criterio que se maneja para clasificar dentro del activo al efectivo viene dado por la disponibilidad del mismo a corto plazo ya se requiere de él para hacer uso ante obligaciones que se tengan con carácter inmediato. Se debe entender por grado de disponibilidad, a la mayor o menor facilidad que se tiene para convertir en efectivo el valor de un determinado bien. Un bien tiene mayor grado de disponibilidad en tanto sea más fácil su conversión en dinero efectivo.

Con la finalidad de delimitar la definición de efectivo Franca y Otros (ya citado), excluyen dentro de la consideración de efectivo “vales de caja, dinero destinado a un fin específico, depósitos en bancos intervenidos o cerrados, depósitos a plazo fijo, certificados de ahorro, depósitos en bancos extranjeros, cuando existen restricciones para su retiro; cheques post-fechaados, cheques depositados y devueltos por falta de fondos”.

La adecuada administración del efectivo es de suma importancia principalmente porque el efectivo es una partida que se incluye en la mayoría de los ciclos de operación y el riesgo de que se cometan errores es mayor que para otros activos debido a que es un instrumento aceptado para la adquisición de bienes y servicios, por tal motivo se requiere que las empresas establezcan eficientes sistemas y procedimientos de control para salvaguardarlo de robos o fraudes, así como de disposiciones inadecuadas entre los miembros de la compañía o de los encargados de su resguardo.

Las principales cuentas del efectivo que manejan las pequeñas y grandes empresas son Caja y Bancos, estas a la vez tienen diversas subcuentas con la finalidad de hacer más fácil el reconocimiento de los movimientos que sufren tales cuentas.

Caja y Bancos

Dentro de las organizaciones, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas, existe un lugar para salvaguardar el dinero en efectivo que ingresa a la empresa por las operaciones diarias y cotidianas que lleva a cabo la organización, lo cual se conoce como caja, dentro de ella debe existir un fondo de dinero de disposición inmediata, cuyo monto se mantenga fijo para establecer futuras reposiciones, con la finalidad de cubrir gastos menores que pueden o no ser inherentes a la actividad específica a la que se dedique la empresa, pero que de igual forma son importantes para la continuidad del negocio.

En el registro y manejo contable, físico y administrativo del efectivo la cuenta Bancos representa el valor de los depósitos hechos en instituciones bancarias a favor de la entidad; esta cuenta aumenta cuando la empresa deposita o recibe depósitos o transferencias en dinero o valores al cobro y por consiguiente la misma disminuye cuando la empresa expide cheques y/o transferencias de fondos en contra del banco para pagar obligaciones de diversas naturaleza.

Equivalentes de Efectivo

Pany y Whittington (2001) establecen que:

Los equivalentes de efectivo se combinan con frecuencia con los renglones de efectivo para crear una clasificación de activos corrientes llamados “efectivo y equivalentes de

efectivo”. Los equivalentes de efectivo incluyen los fondos del mercado monetario, los certificados de depósito, y otros tipos similares de depósito. (p. 308)

Dentro de la clasificación de efectivo, éstas cuentas representan activos líquidos disponibles para la empresa por su naturaleza, sin embargo para efectos del trabajo de investigación y debido a la estructura operativa que maneja Grupo Argoz, C.A., dicho renglón no aplica por cuanto carece de tales transacciones.

Control Interno del Efectivo

Ahora bien, siendo el efectivo un rubro tan importante en el día a día de las empresas, requiere de mayor atención por lo que Franca, Maldonado y Olivo (Ob. Cit.), definen el control interno del efectivo de la siguiente manera:

El efectivo es uno de los activos que necesita mayor control, ya que el mismo hecho de manejar dinero conlleva una gran responsabilidad. El control interno en cuanto al efectivo debe proporcionar procedimientos adecuados, para proteger las entradas y salidas de dinero; entre estas medidas generalmente adoptadas podemos mencionar las siguientes:

1. División del trabajo
2. Todas las entradas de dinero se deben depositar de manera regular en el banco.
3. Efectuar todos los pagos mediante la emisión de cheques.
4. Todo pago debe estar debidamente autorizado.
5. Crear un fondo para pagos pequeños (Caja Chica)
6. Supervisión y control constante, mediante la realización de: Arqueo de caja, Arqueo de caja chica y Conciliación bancaria. (p. 217)

Para el control interno del efectivo es necesario la división de funciones ya que si una sola persona se encuentra encargada del pago y su autorización, dicha actividad traería una diversidad de conflictos dentro del ámbito laboral, pudiéndose tomar

decisiones arbitrarias y utilizando inadecuadamente el efectivo de la empresa. Si bien es cierto que la caja chica cumple con la finalidad de cubrir gastos menores, al no llevar un control, su manejo se puede prestar para utilizar los fondos en gastos innecesarios ó para exceder el límite permitido de desembolsos (el cual debe ser establecido para controlar caja chica con mayor facilidad), situación que entonces hace susceptible.

Es importante tener en consideración que el control interno del efectivo debe estar enfocado en verificar que los ingresos del efectivo fueron recibidos, depositados y registrados en el momento adecuado y que realmente se encuentran disponibles en las entidades correspondiente. Al mismo tiempo es importante reflejar los conceptos que se están liquidando en base a cada cliente y factura emitida, para asegurar que compromiso se está cancelando, lo cual constituye una valiosa herramienta que va de la mano con el ciclo de ventas y cobranza y al estudio de la capacidad de límites de crédito a otorgar a los clientes en el futuro.

Bases Normativas

Declaración de Principios de Contabilidad N° 0

La D. P. C. N° 0 de Venezuela, emitida por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1997), plantea una base para el seguimiento y el cumplimiento contable, y existen principios relacionados con el manejo del efectivo, siendo los más relevantes la objetividad y conservatismo o prudencia.

Objetividad: Las partidas o elementos incorporados en los estados financieros deben poseer un costo o valor que pueda ser medido con confiabilidad. En muchos casos el costo o valor deberá ser estimado; el uso de estimaciones razonables es una parte esencial en la preparación y presentación de

estados financieros y no determina su confiabilidad. Sin embargo, cuando una estimación no pueda realizarse sobre las bases razonables, tal partida no debe reconocerse en la contabilidad y por ende en los estados financieros. (Párrafo 42)

Prudencia: Las incertidumbres inevitablemente circundan muchas de las transacciones y eventos económicos, lo cual obliga a reconocerlos mediante el ejercicio de la prudencia en la preparación de los estados financieros. Cuando se vaya a aplicar el juicio profesional para decidir en aquellos casos en que no haya bases para elegir entre alternativas propuestas, deberá optarse por la que menos optimismo refleje; pero observando en todo momento que la decisión sea equitativa para los usuarios de la información contable. Sin embargo, el ejercicio de la prudencia no justifica la creación de reservas secretas u ocultas o provisiones en exceso, ni realizar deliberadamente, sub-valoración de activos o ingresos o sobre-estimación de pasivos o gastos. (Párrafo 46)

A su vez, Franca, Maldonado y Olivo (Ob. Cit.) señalan:

El principio de objetividad requiere que la información contable sea confiable. Una información contable confiable está libre de errores de importancia. En general, este principio plantea que todos los registros sujetos a la contabilidad deben estar amparados por documentos, preferiblemente generados fuera de la empresa que permitan comprobar la veracidad de los asientos, tanto en lo atinente a las cuentas, como a las cantidades involucradas. El documento interno que ampara la transacción debe estar debidamente firmado por la persona con autoridad en la materia. (p. 34)

El manejo del Efectivo debe realizarse cuidadosamente, es por ello que toda transacción debe estar soportada por algo que la justifique, es decir, para el manejo de caja chica se debe tener presente que todo gasto debe ser reembolsado siempre y cuando éste se encuentre amparado por algún comprobante de pago externo a la empresa, Así mismo, muchas empresas para realizar el flujo de caja o reflejar el

movimiento de la cuenta de bancos deben solicitar los soportes bancarios para ser cotejados con las transacciones realizadas en libros.

En caso de no existir soporte alguno Franca y Otros (Ob. Citado) afirman “el documento interno que ampara la transacción debe estar debidamente firmado por la persona con autoridad en la materia”. Esto con la finalidad de reforzar el control interno que desea poseer la empresa, ya que no siempre se presenta un gasto con todos los soportes necesarios.

En base al otro principio relacionado con el manejo de efectivo, Conservatismo o Prudencia, Franca, Maldonado y Olivo (Ob. Cit.), lo describen de la siguiente manera:

El principio de conservatismo lo que busca es que el contador sea cuidadoso en el reporte de las operaciones y no vaya a caer en el error de sobre-estimar la utilidades. Por eso se plantea, que cuando el contador tenga varias alternativas para registrar una operación y no existan bases o procedimientos definidos para su registro o no se puedan aplicar otros principios con claridad, el contador se deberá inclinar por la que menos favorezca a la empresa.

Otros lo plantean en el sentido que el contador deberá registrar solamente los ingresos que se han realizado y nunca anticipar ingresos por mucha seguridad que se tenga en su ocurrencia futura, por el contrario, el contador está obligado a registrar todos los gastos causados en el ejercicio y también aquellos que si haberse causados definitivamente, tenga alta probabilidad de ocurrencia. Aquí se está buscando que la utilidad del ejercicio sea lo más pequeña, pero sin caer en exageraciones o abultamiento de los gastos. (p. 36)

En base a esto, el manejo de los ingresos y egreso de las cuentas bancarias y los fondos de caja chica deben registrarse solo cuando la transacción ha sido ejecutada, es decir, cuando se ha realizado el desembolso por parte de la empresa a terceros, o

de terceros a la empresa, para reflejar los movimientos reales que tenga la organización en un momento determinado.

De igual forma, es conveniente que se realicen estimaciones sobre los posibles gastos para que de alguna forma se pueda medir y establecer la forma de pago más idónea de aquellos desembolsos que se mantienen relativamente estables con el paso del tiempo, como pueden ser los desembolsos por servicios, pago de nóminas, gastos por artículos de oficina, entre otros, y así establecer limitantes para la salida de efectivo.

Normas Internacionales de Información Financiera

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad o IASB por sus siglas en inglés emitió las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (2009), mejor conocida como NIIF para las PYMES y en su sección 7 presenta lo siguiente:

El estado de flujos de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación.

Las actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad. Por ello, los flujos de efectivo de actividades de operación generalmente proceden de las transacciones y otros sucesos y condiciones que entran en la determinación del resultado.

Las actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, y otras inversiones no incluidas en equivalentes al efectivo.

Las actividades de financiación son las actividades que dan lugar a cambios en el tamaño y composición de los capitales

aportados y de los préstamos tomados de una entidad. (p. 40-42)

Al respecto, se puede decir que la información que se debe presentar en el estado de flujos de efectivo debe estar valuada e identificada adecuadamente según el servicio o actividad que la originó, es por ello, que al tener mecanismos o herramientas de control interno que permitan mantener al día las transacciones que se generan en la entidad se cumple con la normativa establecida al mismo tiempo que se puede mantener confianza en la información suministrada.

Los tres tipos de actividades, de operación, inversión y de financiamiento, pretenden presentar de manera resumida el resultado de las actividades a una fecha determinada, su preparación dependerá sustancialmente de como se encuentren identificados los movimientos en los auxiliares y la documentación respaldo que de soporte al movimiento.

Sin embargo, no toda actividad de inversión y de financiación corresponden a transacciones que causen impacto significativo en el flujo de efectivo, tal como lo describen las NIIF para las PYMES (Ob. Cit):

Muchas actividades de inversión y financiación no tienen un impacto directo en los flujos de efectivo corrientes aún cuando afectan a la estructura de los activos y de capital de una entidad. La exclusión de transacciones no monetarias del estado de flujos de efectivo es coherente con el objetivo de un estado de flujos de efectivo, puesto que estas partidas no involucran flujos de efectivo en el periodo corriente.

Ciertas actividades de inversión y financiación correspondiente al aporte de capital y no deben ser consideradas parte del estado del flujo del efectivo, tal es el caso de la adquisición de activos donde se asumen los pasivos relacionados y genera

el arrendamiento financiero, la ampliación del capital mediante la adquisición de una entidad. Dichas transacciones no monetarias deben ser excluidas del flujo de efectivo, revelándose en cualquier parte de los estados financieros.

Norma Internacional de Auditoría

La Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315) establece que:

El objetivo del auditor es identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa, ya sea debida a fraude o error, a los niveles de estado financiero y de aseveración, a través de entender la entidad y su entorno, incluyendo el control interno de la entidad, dando así una base para diseñar e implementar respuestas a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa. (Párrafo 3)

Al obtener un entendimiento de los controles que son relevantes a la auditoría, el auditor deberá evaluar el diseño de esos controles y determinar si se han implementado, realizando procedimientos además de investigación con el personal de la entidad. (Párrafo 13)

El auditor deberá obtener un entendimiento del entorno del control. Como parte de este entendimiento, el auditor deberá evaluar si:

(a) La administración, con la supervisión de los encargados del gobierno corporativo, ha creado y mantenido una cultura de honestidad y conducta ética; y

(b) Las fuerzas en los elementos del entorno del control proporcionan colectivamente un fundamento apropiado para los otros componentes del control interno, y si esos otros componentes no están socavados por deficiencias en el entorno del control. (Párrafo 14)

A través de la evaluación de los controles y el entorno en el cual se manejen las operaciones de la entidad se podrá determinar y diseñar la enfoque sobre el tratamiento de los riesgos asociados al área que se esté evaluando, si bien es cierto que el objetivo de la auditoría es obtener seguridad razonable sobre la información presentada en los estados financieros, el trabajo inicia con el proceso de planificación

y entendimiento de la entidad, siendo éste el punto de partida para la realización de procedimientos analíticos y sustantivos en donde la confianza o no en el control interno jugará un papel importante en la determinación de las pruebas a realizar.

Es por ello, que si la entidad posee una estructura de controles fuertes y consolidados, la cantidad de confianza que se espera colocar en los controles se ve influenciada por la valuación de que los procesos de información financiera de la gerencia estén bien diseñados y sean acordes con la naturaleza del negocio.

Definición de Términos Básicos

Comprobantes de pago: documento a través del cual se soporta la salida de recursos de la organización.

Consejo de directores: personas elegidas por los accionistas para supervisar el sistema de control interno y la gestión de la organización, el mismo puede estar integrado por asesores o auditores externos.

Egresos: salida de recursos que incorporan beneficios a la organización con el fin de cumplir obligaciones ante terceros.

Estimación de Gastos: proyección de desembolsos que realiza la entidad en periodos sucesivos basados en la frecuencia en la que se cometen.

Fraude: errores voluntarios, por parte de quien los comete, con el fin de tergiversar la verdad y obtener beneficios.

Gastos menores: desembolsos que no están de acuerdo con el fin principal de la empresa pero que atienden necesidades y/o servicios indispensables para la continuidad de las operaciones y cuyo límite es previamente definido.

Indicadores: expresión matemática que permite medir o comparar una partida con otra para establecer la situación financiera y las relaciones existentes.

Ingresos: incorporación de beneficios en forma de bienes y/o derechos a la entidad provenientes de las actividades ordinarias de la organización.

Procedimientos de Escritorio: listado de tareas y/o actividades en donde se presenta de manera breve y resumida, el qué y quien debe realizar una tarea.

Seguridad Razonable: representa el nivel alto de fiabilidad que posee la información financiera, cuya seguridad no es absoluta ya que existen errores involuntarios que afectan la información financiera sino son detectados y corregidos a tiempo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con la presente investigación se pretende diseñar políticas de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.; es por ello que para la realización de este capítulo, es necesario definir y describir aquellos elementos que deben utilizarse dentro de la investigación para dar respuesta al problema planteado, tomando en cuenta el nivel y tipo de investigación, la unidad de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el plan administrativo del proyecto y la operacionalización de las variables a través del cuadro técnico-metodológico, elementos que en su conjunto son claves para el estudio de las situaciones que originan la investigación.

Diseño de Investigación

Esta investigación se encuentra enmarcada como una investigación documental y de campo. En relación con la definición de una investigación documental, Arias (2006:27) expone que “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. Para esta investigación se utiliza el tipo de investigación documental, ya que para su desarrollo se necesita recurrir a fuentes de información en textos y fuentes electrónicas que permiten establecer los antecedentes, las bases teóricas y normativas que sustentan, y que permiten recolectar información pertinente acerca de Control Interno, para poder adaptarlo a las necesidades de Grupo Argoz, C.A.

Por otra parte, Arias (Ob. Cit.) en cuanto a la definición de una investigación de campo plantea que este tipo de investigación “consiste en la recolección de datos

directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable”. Con la investigación de campo, se acude a la empresa para mantener contacto directo con la población en estudio, debido a que se necesita información suministrada por las personas que laboran en Grupo Argoz, C.A., cuyos datos permiten presentar y evaluar la situación actual que se desarrolla.

Tipo de la Investigación

La presente investigación se considera de nivel descriptiva, según Arias (Ob. Cit.) “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. Este enfoque determina la manera de estudiar la información, mediante la observación de la situación actual y la enumeración de las características de los procedimientos aplicados en el manejo del efectivo dentro del Grupo Argoz, C.A., se logra describir detalladamente la realidad del proceso.

A su vez la investigación posee una modalidad proyectiva o también llamada proyecto factible, en relación Hurtado (2008: 117) expone lo siguiente: “Este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Indica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta”. La finalidad de la presente investigación es diseñar procedimientos de control interno del efectivo, para optimizar las operaciones realizadas en el Grupo Argoz, C.A.

Unidades de Estudio

La población es definida por Hurtado (Ob. Cit.) como sigue:

Es el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión conforman la población. No hará falta hacer un muestreo cuando:

La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes.

La población, además de ser conocida, es accesible, es decir, es posible ubicar a todos sus miembros (p.141)

Debido a la naturaleza de Grupo Argoz, C.A. y al poco personal que labora dentro de la empresa, la población y la muestra será la misma, estando constituida la población por cinco (5) personas quienes son los que están relacionados directamente con las operaciones del efectivo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos en el trabajo de investigación, se deben tomar en consideración los objetivos propuestos, así como también las condiciones y características que identifican a la empresa. Méndez (2001:154) expresa “las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que permiten obtener información”. Las fuentes se encuentran a través de la técnica utilizada, la cual Hurtado, (Ob. Cit.) define como “los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Las técnicas pueden ser de revisión documentales, observación, encuesta y técnicas sociométricas, entre otras.”

A partir de esta afirmación, Méndez clasifica las fuentes como secundarias, que están compuestas por información escrita, recopilada, transcrita y obtenida por medio de otras fuentes escritas; y fuentes primarias, las cuales se basan en información oral o escrita que es obtenida de manera directa por el investigador.

La presente investigación está basada en ambos tipos de fuentes, haciendo uso de fuentes bibliográficas que permiten, no sólo desarrollar una base teórica, sino además, obtener una visión general de lineamientos a través de los cuales se puedan establecer procedimientos de control interno.

Adicionalmente, se recurrirá a dos fuentes primarias, la observación participante indirecta, en la que según Méndez (Ob. Cit.) el investigador “se hace presente con el único propósito de recoger la información del trabajo propuesto”. Mediante esta técnica se busca observar los distintos procedimientos y procesos llevados a cabo en la empresa, con el fin de analizar la ejecución y desempeño de las actividades realizadas en la misma.

Para la recolección de información, Hurtado (Ob. Cit.) afirma que “la información se recoge solicitándola a otra persona sin embargo el investigador no puede tener la experiencia directa del evento, es otro quien la tiene”. De allí proviene la encuesta como otra de las técnicas a aplicar en la investigación sobre la población en estudio. La técnica se emplea a través de diferentes instrumentos que sirven como objeto para la consecución de la información.

Ahora bien, en cuanto a la definición de instrumentos, Hurtado (Ob. Cit.) lo expone de la siguiente manera: “Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va recoger, filtrar y codificar la información, es decir el con que”. Por tal motivo se aplicarán cuestionarios como instrumento para la recolección de datos de las encuestas a emplear.

Técnicas de Presentación y Análisis de Datos

La técnica de análisis de datos representa la forma como será procesada la información y los datos recolectados, esta se puede procesar de dos maneras cualitativa o cuantitativa, en esta ocasión se utilizará la forma cuantitativa, debido a que el instrumento a utilizar es la encuesta, de manera que los datos recolectados serán traducidos a valores cuantitativos que permiten la representación de los mismos por medio de tablas y gráficos. Esto permite ordenar la información de manera que facilite su posterior estudio y análisis. Igualmente para dar sentido a lo que se representa en dichas tablas y gráficos se debe aplicar un análisis cualitativo, de manera de razonar y fundamentar el porqué de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos. Esto permitirá tener una idea más clara de lo que se tendrá que hacer para lograr los objetivos propuestos

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos de acuerdo a la aplicación del instrumento; la elaboración del mismo está basada en la metodología explicada en el capítulo anterior, dicho instrumento permitió la recolección de datos para conocer los componentes de control interno, de acuerdo al informe COSO, que están relacionados con la empresa objeto de estudio.

La obtención de información se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta al personal involucrado en el proceso y manejo del efectivo dentro de la empresa Grupo Argoz, C.A, cabe destacar que la empresa objeto de estudio cuenta con un personal administrativo - contable muy reducido y conduce sus actividades sin separación departamental.

De la misma manera, se presenta un análisis de tales resultados aunado a lo apreciado con la observación directa, con lo cual se busca diagnosticar o señalar las características específicas de la gestión administrativa-contable de la empresa, para evaluar las mismas y determinar su correcta o incorrecta ejecución, obteniendo así, una base de la cual partir para proponer ideas y soluciones enfocadas en optimizar la gestión de la empresa de forma efectiva basado en el Informe de Control Interno COSO.

A continuación se podrán consultar las interrogantes planteadas en el instrumento, con sus respectivas respuestas, gráficos y cuadros de los resultados obtenidos.

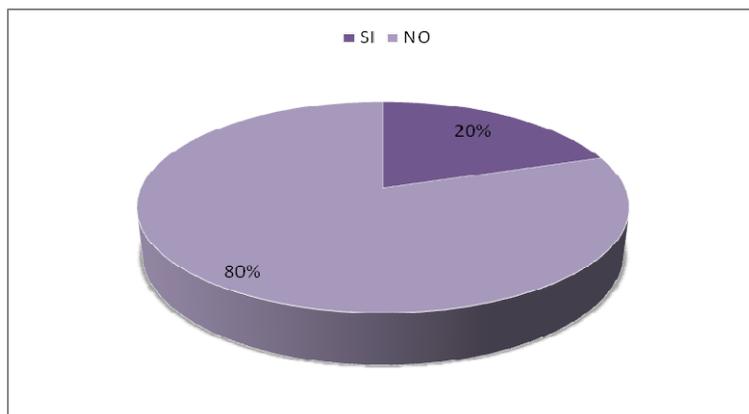
Cuadro 1

Ítem 1: ¿Se tiene definido cual es la misión, visión y objetivo de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 1: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 1



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Según el gráfico, el 80% de la muestra considera que la empresa no tiene definido cual es su misión, visión y objetivos, mientras que un 20% afirma que la misión, visión y objetivos están definidos, trayendo como consecuencia la falta de compromiso hacia ella. Tener una misión y visión implica motivar al empleado al cumplimiento de los objetivos a corto y a largo plazo.

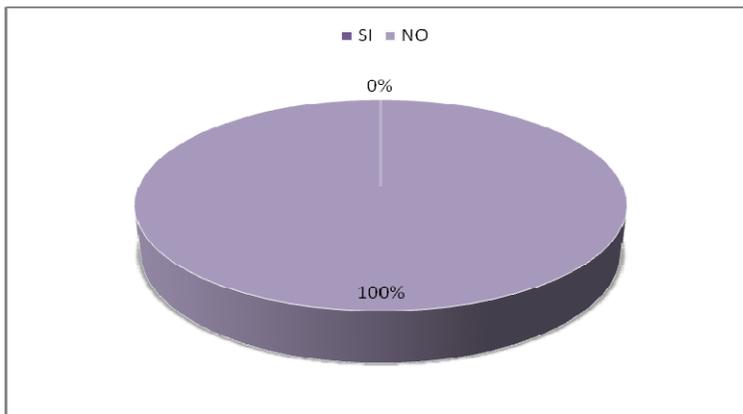
Cuadro 2

Ítem 2: ¿Existe un manual de normas y procedimientos para el área del efectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 2: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 2



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La totalidad de la muestra está de acuerdo en que no existe un manual de normas y procedimientos para el área de efectivo. Al no existir un manual de procedimientos para el área de efectivo se aprecia que no existe un control estricto para la manipulación del rubro dando lugar a realizar procedimientos que resultan más sencillos y cortos pero que no necesariamente cumplen con los requerimientos que deberían existir.

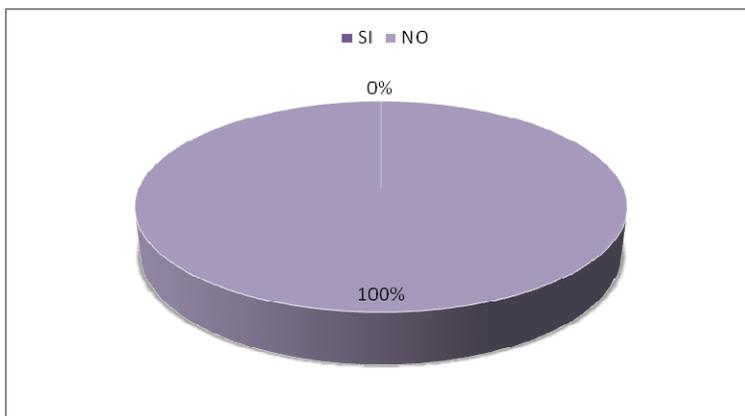
Cuadro 3

Ítem 3: ¿Poseen un código de conducta y ética escrito que especifique lo que los administradores esperan que suceda?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 3: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 3



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

De acuerdo a la gráfica, la totalidad de la muestra indica que no poseen un código de conducta ni de ética escrito que especifique lo que los administradores esperan que suceda. El código de conducta y ética dentro de una empresa representa el comportamiento adecuado que debe tener el trabajador, así como los valores que se deben transmitir. El no tener escrito dicho código, no significa que no se posean valores y actitudes adecuadas dentro de la empresa ya que un individuo puede transmitirlos de manera informal bien sea mediante conversaciones o bien mediante la relación y trato en el día a día, sin embargo el no tenerlo escrito puede representar cierta debilidad dentro del grupo.

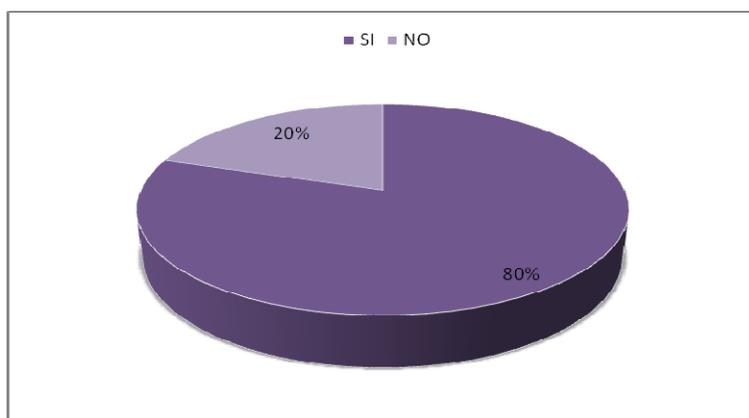
Cuadro 4

Ítem 4: ¿Se dan a conocer lineamientos de conducta y ética a los trabajadores que ingresan?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 4: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 4



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 80% del total de la muestra considera que se dan a conocer lineamientos de conducta y ética a los trabajadores que ingresan, mientras que un 20% afirman que al momento de ingresar trabajadores no se dan a conocer lineamientos de conducta y ética, con estos resultados se puede decir que existe comunicación entre los trabajadores y los directivos de la empresa y si bien como se menciono en preguntas anteriores no se tiene escrito formalmente el código de conducta, verbalmente se expresa y se comprende por la mayoría de las persona que ingresan a trabajar lo cual resulta beneficioso por ser una empresa pequeña.

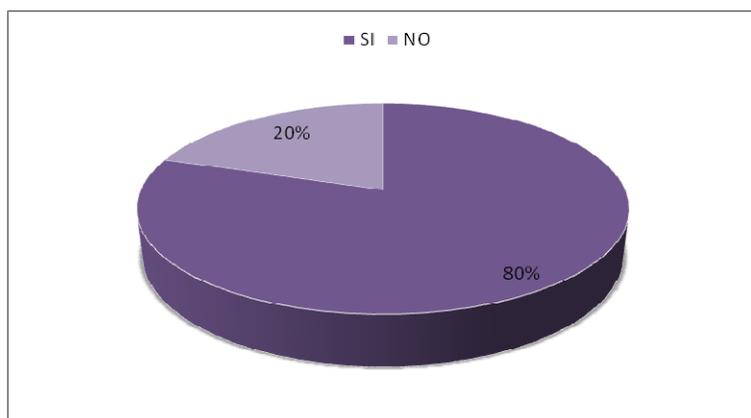
Cuadro 5

Ítem 5: ¿Los trabajadores poseen comportamiento ético adecuado con la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 5: Representación Gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 5



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Según el gráfico un 80% de la muestra está de acuerdo en que los trabajadores poseen comportamiento ético adecuado con la empresa, mientras que un 20% está en desacuerdo. Los trabajadores comprenden con facilidad los valores que posee la empresa y lo que esta espera de ellos, ya que lo ponen en práctica en sus labores diarias.

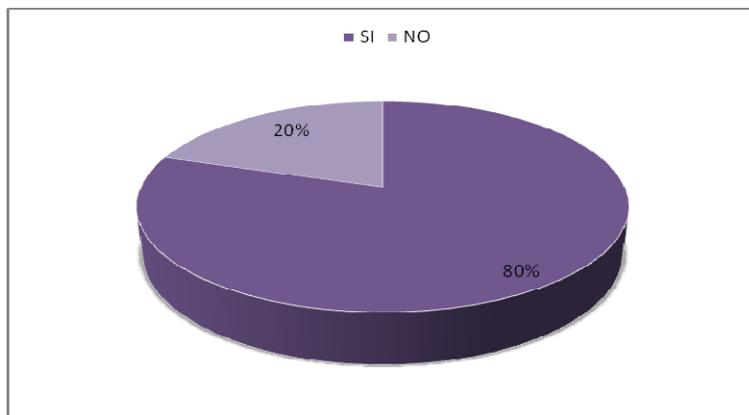
Cuadro 6

Ítem 6: ¿Existen líneas de responsabilidad que definan las actividades a realizar de acuerdo al cargo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 6: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 6



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

De acuerdo con la muestra seleccionada, un 80% considera que dentro de Grupo Argoz, C.A. existen líneas de responsabilidad que definen las actividades a realizar de acuerdo al cargo, mientras que un 20% opina que no existen líneas de responsabilidad que definan las actividades a realizar de acuerdo al cargo. Este resultado pone en evidencia que el personal conoce las actividades que tiene que realizar de acuerdo al cargo que están desempeñando, lo cual resulta favorable debido al entendimiento que tiene cada persona sobre su trabajo y la repercusión de éste en las actividades de los demás.

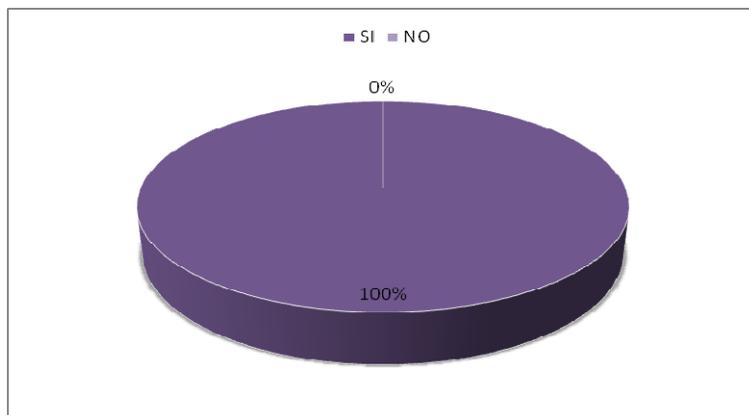
Cuadro 7

Ítem 7: ¿Los trabajadores ingresan a sus puestos de trabajo de acuerdo a su perfil intelectual?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 7: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 7



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Para el total de la muestra seleccionada los trabajadores ingresan a puestos de trabajo de acuerdo a su perfil intelectual. En la empresa se busca ubicar al personal en su puesto de trabajo bajo un perfil definido, esto hace con la intención de lograr el entendimiento de las tareas de manera más rápida y oportuna ya que se adecua el personal de acuerdo a sus aptitudes y conocimiento.

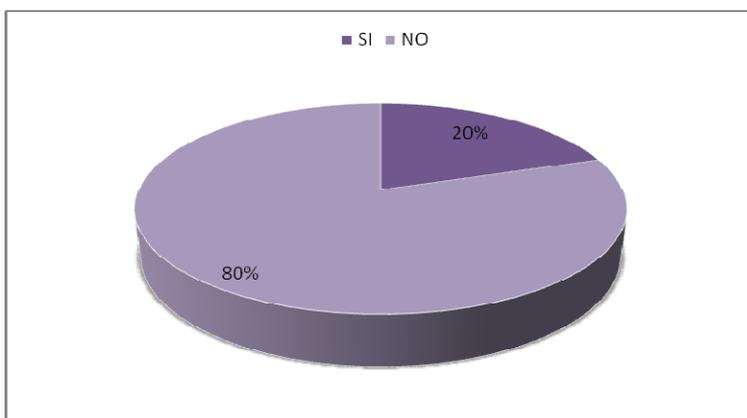
Cuadro 8

Ítem 8: ¿Las emisiones de cheques requieren firma conjunta de los socios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 8: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 8



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 80% de la muestra seleccionada indica que la emisión de cheques no requiere firma conjunta de los socios mientras que el 20% expresa que la firma conjunta sí es requerida en la emisión de cheques. Generalmente el hecho de que en una empresa no se exija la firma conjunta en la emisión de cheques se presta a la realización de pagos que pueden no estar siendo comunicados a todas las partes involucradas, el hecho de que se requiera la doble firma es una medida de resguardo, control y aprobación por parte de los directivos.

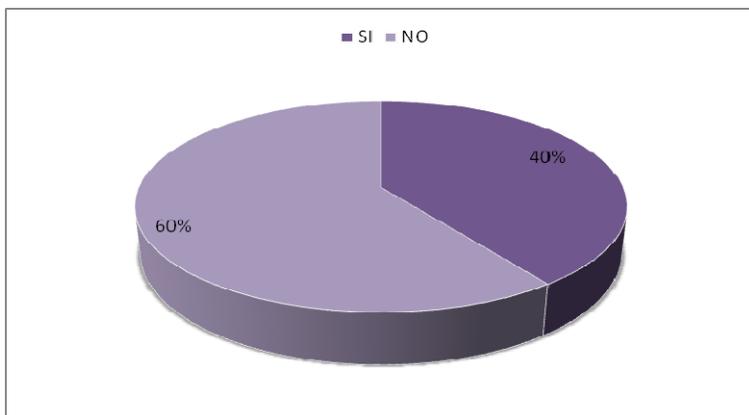
Cuadro 9

Ítem 9: Al recibir pagos en cheques y/o en efectivo, ¿Los mismos son enviados a depositar el día hábil siguiente a la entrega de los mismos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 9: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 9



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Para el 60% de la muestra seleccionada, cuando se reciben pagos en cheque y/o en efectivo estos no son enviados a depositar el día hábil siguiente a la entrega de los mismo, mientras que el 40% de la muestra indica que al recibir pagos en cheques y/o efectivo los mismos si son enviados a depositar el día hábil siguiente a la entrega. La empresa no tiene como regla depositar el día hábil siguiente todos los pagos recibidos de clientes en cheques o en efectivo, es por ello que existe la discrepancia en las respuestas debido a que tal vez en ciertas ocasiones los pagos son enviados al depósito el día hábil siguiente, mientras que en otros casos aguardan por más tiempo

en la empresa antes de ser enviados al banco. Internamente esto podría traer problemas de diferentes índoles, como tentar al personal a mantener el dinero en un solo lugar o no tener un control diario de lo que verdaderamente se dispone en efectivo para realizar otras actividades.

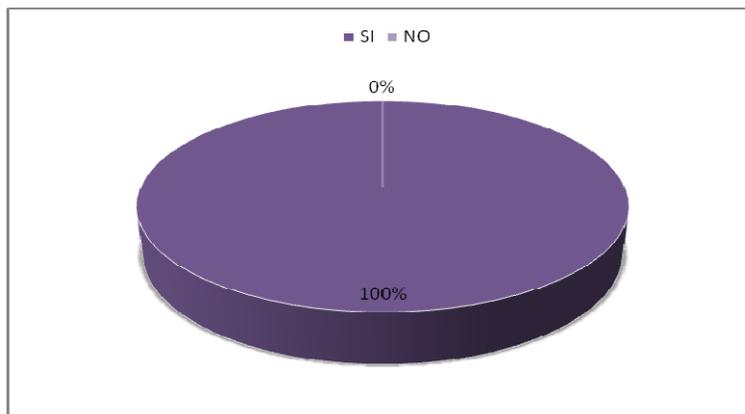
Cuadro 10

Ítem 10: ¿Está limitado el acceso de personas distintas a quienes tienen la responsabilidad de la custodia y manejo del efectivo dentro de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico N° 10: Representación Gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 10



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

En base a la muestra seleccionada, el 100% afirma que está limitado el acceso de personas distintas a quienes tienen la responsabilidad de la custodia y manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.

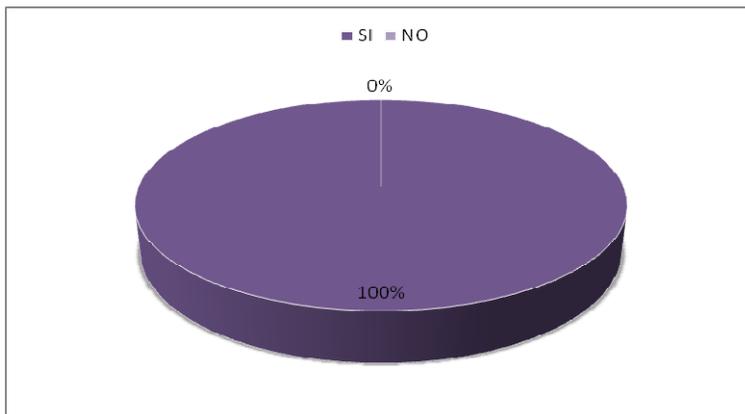
Cuadro 11

Ítem 11: ¿Se lleva un correlativo de los cheques emitidos por la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 11: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 11



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Grupo Argoz,C.A controla todos los cheques que emite por medio de un correlativo único, que le permite asociar correctamente egresos y gastos, lo cual representa un aspecto positivo en cuanto al control interno del efectivo. De esta manera se realiza un seguimiento al desembolso efectuado por la empresa mediante cheques bien sea perteneciente a pago de proveedores, de nómina entre otros, por tal motivo es importante tener un seguimiento de todos los pagos realizados.

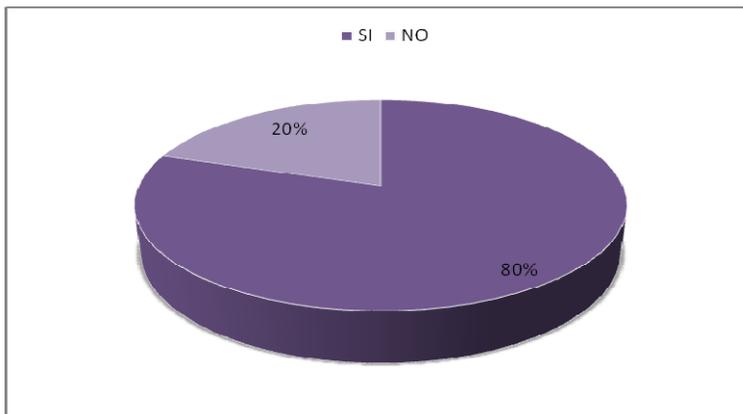
Cuadro 12

Ítem 12: ¿La persona que prepara los cheques es diferente a la persona que los firma?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 12: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 12



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Un 80% de las personas encuestadas afirma que existe diferencia entre la persona que prepara los cheques de la que los firma, en consecuencia un 20% revela que la persona prepara los cheques es la misma a la que los firma, es decir, sí existe la división de funciones. Sin embargo una persona no tiene el total conocimiento del procedimiento a seguir, por tal razón es importante acotar que la persona que elabora el cheque debe ser diferente a las que lo firma.

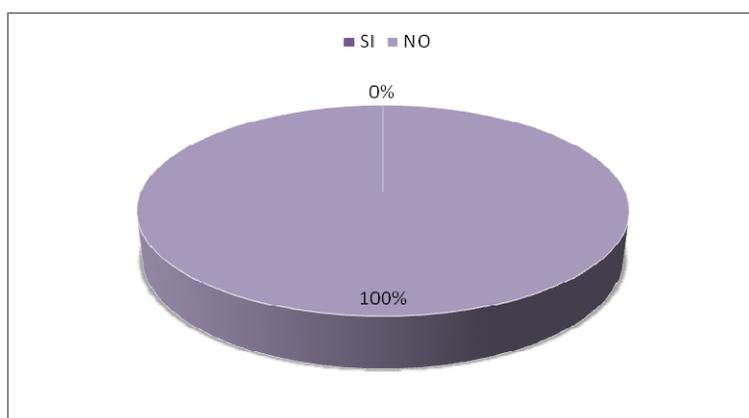
Cuadro 13

Ítem 13: Al recibir cobros de clientes mediante cheques ¿son estos conformados con los bancos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 13: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 13



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 100% de la población coincide afirmando que los cheques recibidos de clientes no son conformados con los bancos, esto indica que no existe un control con respecto a los cheques recibidos de clientes, pudiendo generar inconvenientes a la hora de cobrarlos o depositarlos, ya que se puede presentar el caso de recibir un cheque sin fondo generando incertidumbre al momento del cobro bien sea de la factura por algún servicio prestado o por la venta de algún activo. Por tal motivo es importante tener en cuenta la existencia de una política que obligue a la conformación de cheques recibidos.

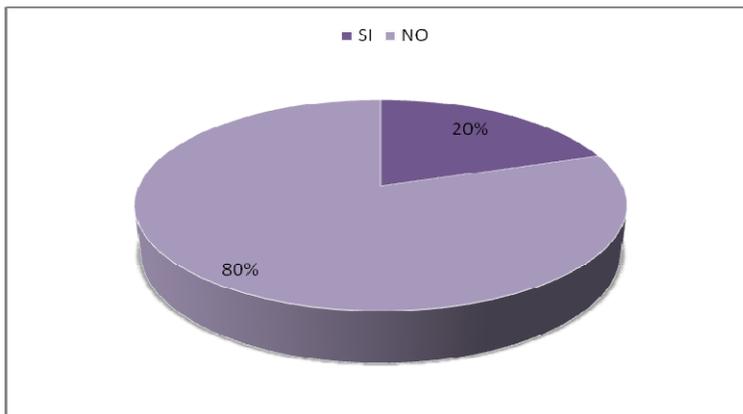
Cuadro 14

Ítem 14: ¿Está establecida la revisión diaria de los movimientos bancarios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 14: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 14



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La muestra indica en un 80% que no existe una revisión diaria de los movimientos bancarios, mientras que un 20% de ella afirma que si existe dicha revisión. Esto demuestra que no se realiza un seguimiento continuo a los bancos que posee la empresa, por tal razón se desconoce la disponibilidad en efectivo que se tiene en bancos. Esto en ocasiones puede retrasar ciertos desembolsos, a su vez impide tener un conocimiento exacto del saldo conciliado de los bancos que se poseen. Una ventaja de poseer un saldo conciliado de bancos es la posibilidad de proyección de gastos en un periodo determinado.

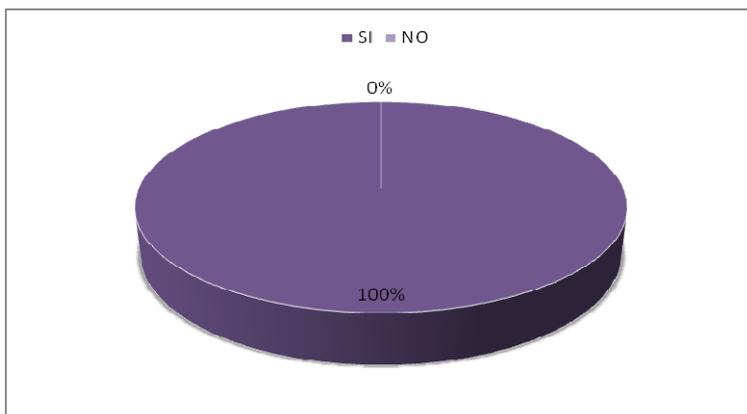
Cuadro 15

Ítem 15 ¿Se preparan conciliaciones bancarias por cada banco a final de mes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 15: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 15



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La totalidad de las personas encuestadas afirman que se preparan conciliaciones bancarias por cada banco a final de mes, lo cual conlleva a un control y detección de ingresos no registrados y aquellos que se encuentran en tránsito.

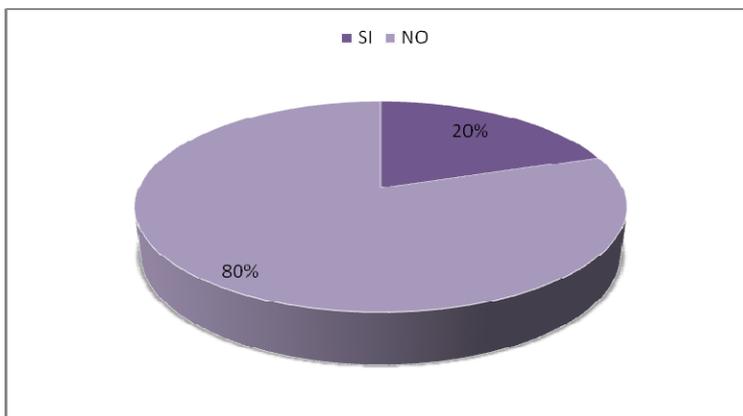
Cuadro 16

Ítem 16: ¿Las conciliaciones bancarias son revisadas y aprobadas por una persona diferente a quien las realiza?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 16: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 16



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 80% de las personas pertenecientes a la muestra indican que las conciliaciones bancarias no son revisadas y aprobadas por la misma persona que las realiza, sin embargo un 20% afirma que las conciliaciones bancarias si son revisadas y aprobadas por una persona diferente a quien las realiza. La firma de una persona diferente a la persona quien realiza la conciliación se debe realizar como señal de que se tiene satisfacción de la información que se está mostrando. En el caso de los bancos, a final de mes, es muy común que queden partidas no identificadas o en tránsito y es por ello que al efectuarse la conciliación son a estas las partidas a las que

se les realiza el detalle y explicación, y dicha explicación debe satisfacer la opinión de quien la aprueba.

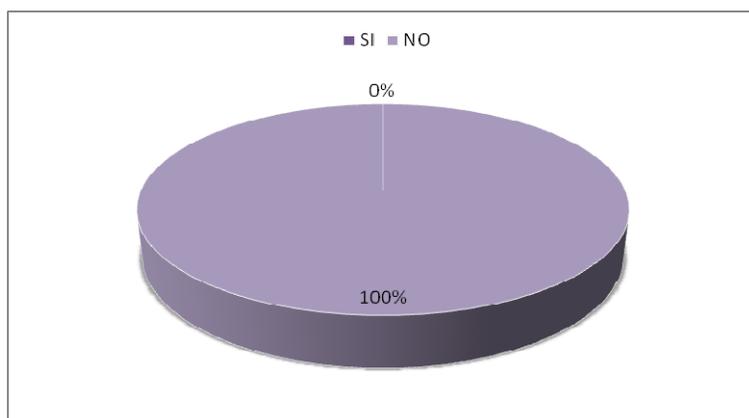
Cuadro 17

Ítem 17: ¿Existen soportes de las transferencias bancarias recibidas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 17: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 17



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La totalidad de las personas encuestadas afirman que no existen soportes de las transferencias bancarias recibidas, es decir, no se lleva control sobre los ingresos a las cuentas de bancos cuando estos provienen de pagos de clientes, por tanto no se puede determinar de qué cliente provienen ni a qué servicio está directamente relacionado dicho pago. Por tal razón se puede afirmar que no existe un acuerdo con los clientes, ya que a la hora de que ellos realicen los pagos debería de existir un soporte donde se indique el monto y el concepto, si bien es cierto que no es un control obligatorio,

esto debería ayudar a la empresa a establecer un procedimiento un poco más fiable y a su vez una seguridad del pago realizado.

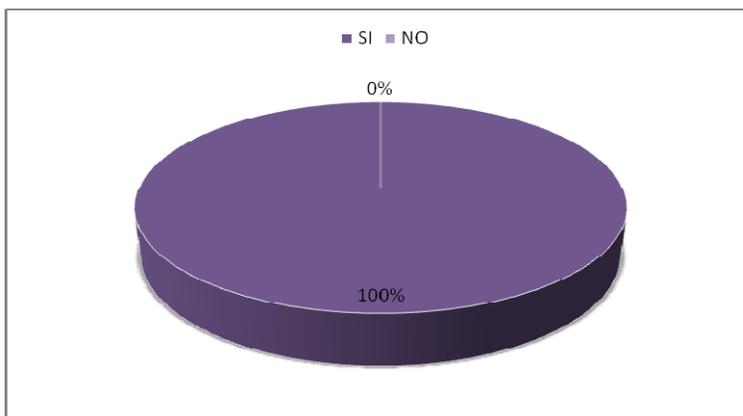
Cuadro 18

Ítem 18: ¿Existen soportes de las transferencias bancarias enviadas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 18: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 18



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La muestra seleccionada en su totalidad afirma que existen soportes de las transferencias bancarias enviadas, es decir, la empresa presenta organizadamente a sus proveedores los pagos realizados, tales desembolsos deben ser tomados en cuenta para proyectarlo como una futura salida de efectivo y tener en cuenta que dicho dinero no se tendrá disponible.

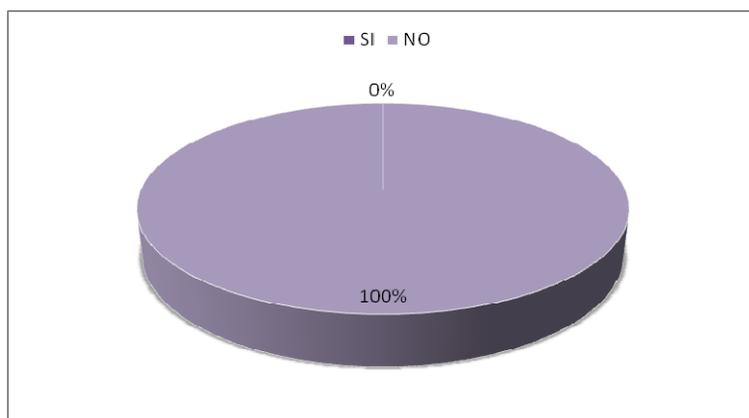
Cuadro 19

Ítem N° 19 ¿Se tiene establecido un monto mínimo para las reposiciones de caja chica?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 19: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 19



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

La totalidad de la muestra afirma que no se tiene un monto mínimo establecido para la reposición de caja chica, lo que puede llevar a que en un determinado momento la caja se quede sin liquidez ya que la administración no tiene un monto predeterminado a partir del cual se considera necesaria la reposición, demostrando así, falta de organización en cuanto al manejo del efectivo destinado a gastos menores de la empresa.

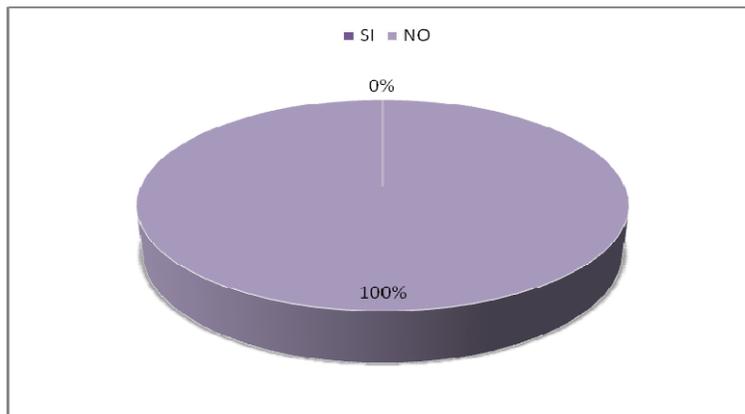
Cuadro 20

Ítem 20 ¿Se tiene establecido un monto máximo para los pagos por caja chica?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 20: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 20



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

En el gráfico anterior se observa que el 100% de la muestra afirma que no existe un monto máximo para los pagos que se realizan con la caja chica. El hecho de que no existan montos máximos para realizar pagos por caja chica se puede traducir en salidas de efectivo que no están siendo controladas y que se realizan en función del momento en el que ocurre, esto podría dar lugar a constantes reposiciones mensuales de la caja chica, a falta de liquidez y a retrasos a la hora de ejecutar pagos sucesivos.

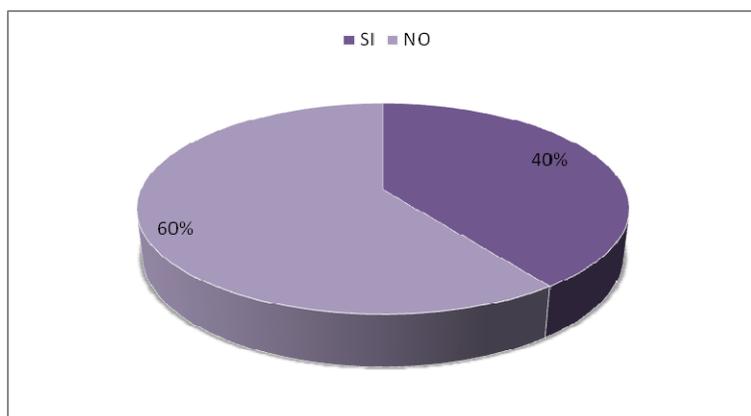
Cuadro 21

Ítem 21: ¿Se hacen estimaciones de los gastos recurrentes del mes que serán cubiertos con el fondo de la caja chica?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 21: Representación Gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 21



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 40% de la muestra expresa que si se realiza el presupuesto o la estimación de los gastos que se cubren con caja chica los cuales son considerados recurrentes, mientras que el 60% expresa que tales estimaciones no se realizan. Ante tal situación, se puede observar que en algunas oportunidades la estimación si se realiza; sin embargo, la frecuencia no es absoluta y en algunos casos la estimación para los gastos recurrentes mensuales es inexistente. Cuando se tiene un presupuesto o estimación de desembolsos, la identificación de partidas extraordinarias se realiza más fácilmente y el seguimiento de los asuntos que son recurrentes se maneja teniendo en cuenta que

son obligaciones constantes en las cuales, salvo por algunas excepciones, siempre se realizaran.

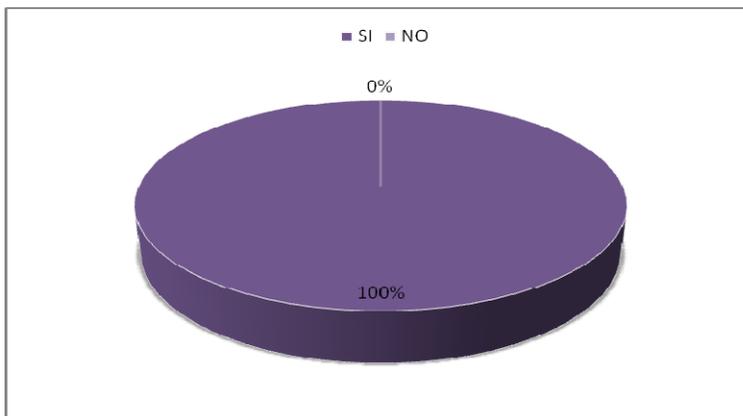
Cuadro 22

Ítem 22: ¿Las actividades de (l) lo (s) responsable (s) del manejo de efectivo son independientes de las personas que manejan los libros contables?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 22: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 22



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

En el gráfico anterior se observa que el 100% de la muestra afirma que las actividades de manejo de efectivo son completamente independientes de las de registro contable. Esto representa un punto positivo para la empresa, ya que con ello se pretende disminuir los errores voluntarios a la hora de presentar la información financiera, los incentivos y tentaciones son a menudo fuertes fuentes de riesgo y de

tentación ante la cual no se debe incurrir si se desea que todos los procesos se realicen de manera precisa, clara y confiable.

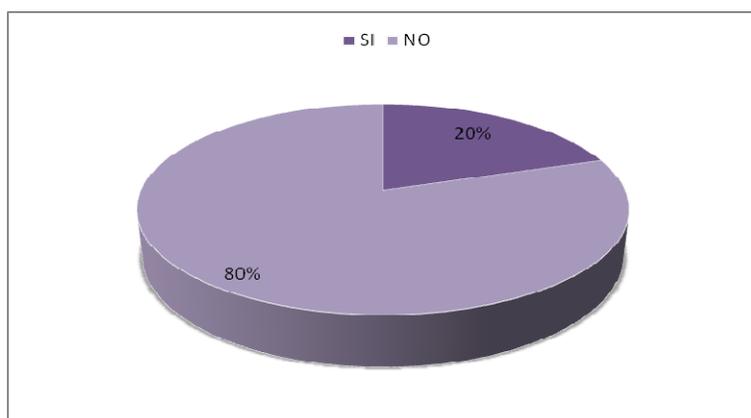
Cuadro 23

Ítem 23: ¿El encargado de realizar el flujo de caja lo da a conocer a sus superiores para su revisión y aprobación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 23: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 23



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 20% de la muestra afirma que el flujo de caja es revisado y aprobado por una persona distinta a quien lo realiza, mientras que el 80% opina lo contrario. Esta situación pone de relieve la inexistencia de canales regulares para aprobaciones y constituye una debilidad ante la cual hay que hacer frente, cuando se elabora un reporte o informe la aprobación por parte de superiores es signo de que se ha revisado y se está conforme con la información que se presenta.

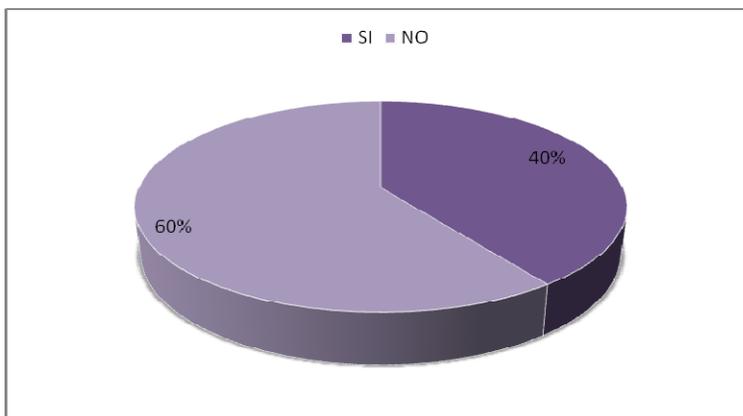
Cuadro 24

Ítem 24: ¿Se puede verificar a una fecha determinada, en términos cuantitativos, los montos que han cancelado y que quedan pendiente por cobrar a los clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 24: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 24



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 40% de la muestra expresa que se puede verificar el monto pagado y/o adeudado por un cliente en determinado momento, mientras que el 60% de la muestra expresa que no se pueden verificar tales saldos a una fecha determinada. Para fines de verificación tanto interna como externa es importante que dentro de la compañía existan auxiliares que reflejen con la mayor precisión posible los pagos que se han hecho por cada factura y aquellos que quedan pendiente por realizar, en algunos casos y debido a la forma en la que se realizan los pagos la identificación puede resultar más o menos engorrosa, es por ello que éste resulta uno de los puntos en los cuales se debe centrar mayor atención ya que de aquí es de donde se deriva el correcto

reconocimiento de los ingresos y la adecuada gestión de crédito y cobranza, los cuales son pilares fundamentales para la empresa.

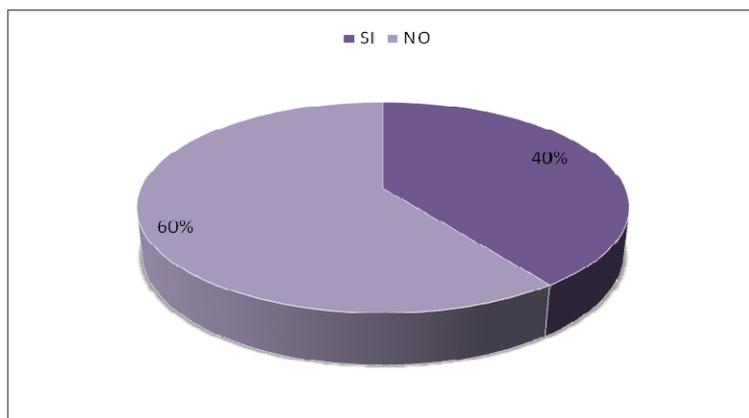
Cuadro 25

Ítem 25: ¿Todos los pagos y cobros están claramente identificados según el servicio que lo (s) origino?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 25: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 25



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 40% de la muestra afirma que los pagos y los cobros están debidamente identificados y relacionados con el servicio que los origina, mientras que el 60% de la muestra expresa que tal identificación no se realiza. De acuerdo a la manera en la que se realiza el pago y a lo oportuno de su identificación y seguimiento resulta más sencillo determinar la partida asociada al pago o cobro de las facturas. Los números y montos asociados a los depósitos, transferencias, retiros, no reflejan en el estado de

cuenta la persona, bien sea natural o jurídico, que se está beneficiando, es por ello que las actividades que se relacionan con esta área resultan importantes para el correcto seguimiento de las operaciones.

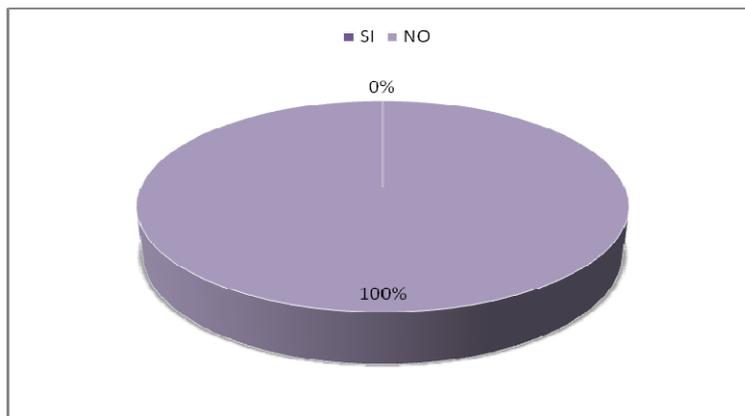
Cuadro 26

Ítem 26: ¿Se realizan recurrentes auditorías internas al efectivo y sus equivalentes? (arqueos sorpresivos a caja chica, comparación periódica entre el auxiliar bancario y el estado de cuenta)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 26: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 26



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 100% de la muestra afirma que no se realizan auditorías internas al efectivo y sus equivalentes. Debido a las dimensiones de la empresa no se cuenta con suficiente personal que pueda hacer auditorías internas para verificar la razonabilidad de las operaciones, es por ello que es de suma importancia la implementación de

adecuados y fuertes controles que permitan minimizar los riesgos y garantizar a la gerencia la razonabilidad de las operaciones.

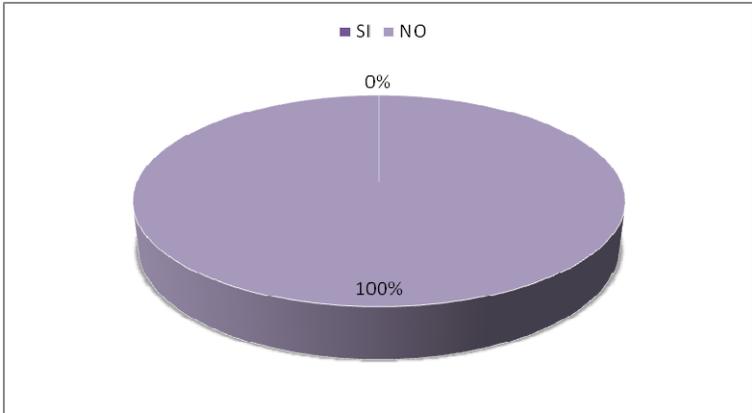
Cuadro 27

Ítem 27: ¿Las estimaciones de gastos recurrentes y los gastos reales cubiertos por la caja chica son evaluados a fin de analizar las variaciones y el ajuste necesario a aplicar?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 27: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 27



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 100% de la muestra expresa que no se realizan análisis de las variaciones entre las estimaciones de gastos y los gastos reales cubiertos por la caja chica ni se consideran los ajustes a aplicar de acuerdo a estas variaciones. Cuando se llevan a cabo presupuestos o estimaciones de gastos y dicho monto difiere del monto que realmente se causa, se origina una variación que debería ser analizada para determinar

si resulta favorable o desfavorable para las operaciones del negocio, esto constituye una valiosa herramienta que interviene en la planificación y visión de los elementos del negocio, al mismo tiempo que es una herramienta con la cual se mide estrechamente la diferencia y se determina el origen de la misma.

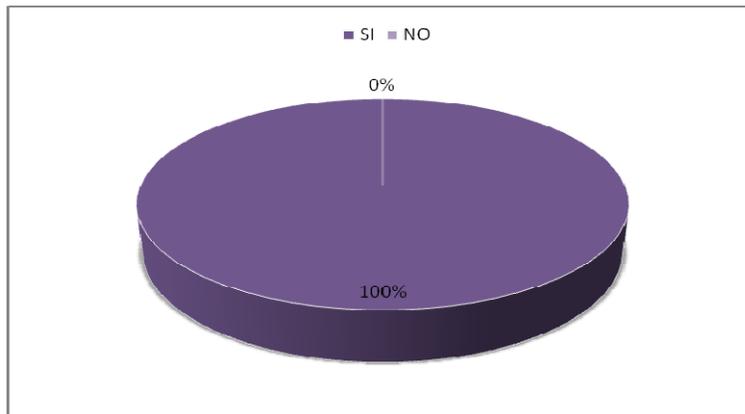
Cuadro 28

Ítem 28: Considera que, ¿La empresa requiere la implementación de un sistema de control interno que permita optimizar las operaciones relacionadas con el efectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

Gráfico 28: Representación gráfica de los resultados obtenidos en el ítem 28



Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma. 2011.

El 100% de la muestra afirma que la empresa requiere de un sistema de control interno para optimizar sus operaciones relacionadas con el efectivo.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

La siguiente propuesta se basa en el diseño de procedimientos de control interno con el objeto de optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A. El enfoque de la propuesta está fundamentado en el informe de control Interno (COSO) y es a través de su análisis que la propuesta se adecua a las características de la organización.

La evaluación de los cinco elementos de control interno, que propone el informe COSO, fue un elemento clave que permitió conocer las oportunidades de mejora para el proceso del manejo del efectivo y con ello se pretende maximizar la eficiencia en todos los procesos inherentes al área de efectivo. En el mundo organizacional la planificación, organización, control y seguimiento de todas las actividades y recursos son factores que contribuyen a la transparencia en los procesos administrativos y contables.

La propuesta está compuesta en primer lugar por el establecimiento de la misión, visión y objetivo de la entidad, factores que indican la proyección y razón de ser de Grupo Argoz, C.A., seguidamente se desarrollan los valores organizativos para que formen parte de la cultura del personal y que se esperan sean promovidos en todas las áreas y niveles de la organización. Por otra parte, las autoras consideran pertinente la segregación de responsabilidades y es por ello que se proponen funciones o actividades relacionadas al área del efectivo de acuerdo a cada cargo y perfil requerido para el puesto. Adicionalmente, se plantea de manera clara y sencilla procedimientos para el manejo de caja chica y de bancos, dentro de esta parte se identifican los controles claves que proporcionarían a la gerencia seguridad razonable

así como las actividades, persona involucradas en el proceso y herramientas necesarias para poder llevar a cabo las operaciones.

Con esto se pretende optimizar los procesos relacionados al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, poniendo en práctica la interrelación de los cinco componentes u elementos que caracterizan el informe de Control Interno COSO.

Justificación de la Propuesta

Las autoras consideran que si bien el Grupo Argoz C.A lleva poco tiempo en marcha, la proyección que busca es consolidarse como una empresa altamente competitiva con reconocimiento en el mercado arquitectónico y de construcción con miras al crecimiento e innovación constante.

Por el tamaño del negocio y magnitud de las operaciones, en el Grupo Argoz, C.A, no poseen definidos códigos de ética y conducta ni manuales de normas y procedimientos, es por ello que como parte de la propuesta, las autoras consideran pertinente que se definan y mantengan valores organizativos que sean compartidos de manera escrita y que al mismo tiempo se promuevan para crear sentido de pertinencia y de acción; de la misma manera consideran adecuado establecer una serie de funciones y responsabilidades que se adecuen a las actividades en marcha así como recomendaciones en el proceso relacionado con el rubro de efectivo.

Objetivos de la Propuesta

- Proponer elementos del ambiente de control adaptados a la naturaleza del negocio
- Identificar controles claves en el proceso de caja y bancos

- Establecer un marco de referencia ante el cual poder acudir para el procesamiento del efectivo.

Factibilidad de la Propuesta

La propuesta que se presenta requiere de capital humano, tecnológico y material para llevarse a cabo. Grupo Argoz, C.A cuenta con personal dispuesto a la innovación y a la aceptación de nuevos procesos y actividades con la finalidad de ser efectivos y eficientes. El factor tecnológico permite el procesamiento de la información electrónicamente por lo que los recursos con los que se cuentan admiten ser adaptados a las exigencias necesarias. Por último se cuenta con recursos materiales y artículos de oficina aptos para el desarrollo y ejecución de la propuesta.

Misión de la Empresa

Ser una empresa dedicada al diseño, arquitectura y construcción de interiores y exteriores con altos estándares de calidad para cubrir las necesidades del cliente.

Visión de la Empresa

Ser reconocidos como una empresa competitiva y líder en el mercado de arquitectura y construcción, preservando el medio ambiente e impulsando la innovación en los diseños.

Objetivo de la Empresa

Prestar servicios de alta calidad en el ámbito de diseño, arquitectura y construcción.

Valores Organizativos

- Trabajo en equipo: la organización es un Sistema en donde todas las partes que lo conforman están interrelacionadas, en donde el esfuerzo en la realización de una tarea se transforma en la materia necesaria para realizar otra actividad y en donde el esfuerzo individual se resume en el trabajo de todos los integrantes de Grupo Argoz C.A.
- Responsabilidad: En el ámbito profesional la responsabilidad representa el nivel de compromiso que cada individuo tiene con su trabajo, entendiendo la importancia y la relevancia que el mismo tiene para la consecución de los objetivos que la organización tiene establecidos. En Grupo Argoz C.A. la responsabilidad se centra en el trabajo y en la satisfacción de los requerimientos de los clientes con altos estándares de calidad y eficiencia
- Excelencia: Grupo Argoz, C.A. busca convertirse en una de las mejores empresas en el ámbito de los proyectos arquitectónicos y la construcción, para lograr este objetivo la excelencia en la realización de sus proyectos y en la atención a los clientes son el fundamento indiscutible con los que cuenta la organización.
- Compromiso: el compromiso consiste en la responsabilidad personal para el cumplimiento de un objetivo, va mas allá del Simple desarrollo rutinario de las actividades ya que busca el mejoramiento continuo con la participación de los trabajadores de Grupo Argoz, C.A, para contribuir al logro de la misión y visión de la empresa.

Funciones/ Actividades

Directoras

- Revisar y firmar en señal de aprobación el flujo de caja.
- Aprobación de pago.
- Firma del cheque.
- Realización de transferencias bancarias.
- Revisión diaria de saldos de bancarios.

Analista de Contabilidad: el perfil que se requiere es de una persona egresada de alguna universidad nacional como Licenciado o TSU e la carrera de Contaduría Pública con disponibilidad para tiempo completo. Entre las funciones relacionadas con el área de efectivo que deberá realizar se encuentra:

- Revisar y firmar en señal de aprobación las conciliaciones bancarias.
- Aprobar la reposición de caja chica.
- Arqueo de caja chica.
- Realizar la estimación de caja chica.
- Evaluar la variación de caja chica.
- Realizar flujo de caja.
- Contabilización del pago.
- Contabilizar ingresos/egresos a cuentas de banco y caja.

Asistente Administrativo: el perfil de la (s) personas que se requieren para este puesto es que sea estudiante de al menos el sexto semestre de Administración Comercial o Contaduría Pública y que se encuentre disponible medio tiempo. Entre las actividades que deberá realizar se encuentra:

- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Solicitar reposición de caja chica.
- Realizar auxiliar mensual con los movimientos de caja chica y bancos.
- Emisión de cheque de acuerdo a factura.
- Archivo de comprobante de pago.
- Solicitar a los clientes soportes de pago.
- Conformar cheque recibidos como pago.
- Actualizar mayor de cuentas de clientes.

Procedimientos de Escritorio

Este procedimiento de escritorio permite describir las actividades que se deben realizar a fin de capacitar sobre las responsabilidades específicas del puesto.

Para el manejo del área de caja chica

- Actualización del auxiliar de caja chica: la actualización se hace diariamente en base a los soportes para entradas y salidas de efectivo. En caso de no existir facturas, se verifica la existencia de “Recibo de Pago”, en tal sentido el mismo deberá estar firmado por la persona responsable de la salida del dinero y además, firmada por quien recibe el dinero. De igual manera, se especifica el concepto que dio origen a la operación.
- Arqueo de caja chica: el encargado de caja chica realiza el conteo interdiario de los billetes y monedas, y lo compara con el saldo que muestra el auxiliar de caja chica, ambos conteos deben ser iguales.

- Evaluar las diferencias resultantes del arqueo de caja chica, hacer seguimiento a las diferencias y realizar los ajustes respectivos: esto se realiza interdiario, cuando se realiza el arqueo de caja chica.
- Reposición de caja chica: .la reposición de caja chica se realiza dos veces al mes.
- Contabilización de los movimientos de caja chica: el asistente administrativo a finalizar el mes, presenta la actualización del auxiliar que se lleva diariamente y la documentación soporte ante el analista de contabilidad para realizar los registros contables del periodo.
- Preparación del resumen de caja chica: mensualmente se prepara el reporte de las entradas y salidas de efectivo, en el se agrupan los conceptos afines y se presenta el resumen a las directoras para su revisión y aprobación.
- Archivar todo lo relacionado con caja chica: mantener y controlar el archivo relacionado a caja chica.

Controles Claves y Actividades Específicas

- Correlativo de los Recibos de Pago que no estén soportados por facturas
- Aprobación para la salida de efectivo.
- Aprobación del resumen mensual de caja chica.

Para fines de control, la caja chica debería tener un monto mínimo para su reposición, todo con la finalidad de que no se quede sin efectivo, ya que para fines administrativos la caja chica debe de estar en la capacidad de cubrir gastos diarios del grupo fuera de las actividades comerciales, por tal razón debe tener la disponibilidad de cubrir emergencias, es aquí donde se propone que la asistente administrativo debe solicitar la reposición de caja chica al momento de haber utilizado un 75% de su capacidad, y así evitar situaciones de eventualidad.

Así mismo es necesario el establecimiento de un monto máximo para la utilización de caja chica, tomando en cuenta los gastos recurrentes y la frecuencia de los mismos para así evitar la falta de liquidez que pueda presentarse, aquí se plantea la utilización máxima del 25 % por cada pago realizado por caja chica, sin embargo este porcentaje es susceptible a un cambio debido a que deben promediarse los gastos recurrentes por caja chica.

Realizar una estimación de los gastos en los que se espera incurrir puede resultar una herramienta útil para los controles de la organización. Al estimar los desembolsos recurrentes que se realizan de caja chica y posteriormente verificar las diferencias se puede identificar el origen de la variación, y es más fácil detectar debido a que existe dicha variación, si se trata de un evento aislado y extraordinario o si esto se convertirá en un evento sucesivo que debe considerarse para los meses siguientes, sirviendo este análisis para determinar igualmente si dicho gasto debe ser cubierto por caja chica o debe tratarse como un pago mayor y habitual que se puede realizar por transferencias o emitiendo cheques e incluirse en las estimaciones que se recomiendan hacer igualmente para los saldos de banco.

Dentro de Grupo Argoz C.A. es conveniente estimar o promediar los gastos de luz, teléfono, limpieza, pago por mantenimiento/aseo, entre otros conceptos que sean cancelados con el fondo de caja chica, para tener como resultado un monto razonable de los gastos mensuales que la empresa cubre y poder con esta información determinar un monto para caja chica que permita cubrir dichos gastos, para que no se requiera la constante reposición de los fondos, así como para también estar seguros de que el monto de caja chica es razonable según los gastos y no se excede por mucho del estimado, ya que en este caso se presentaría una debilidad al tener más efectivo del que es necesario estancado en la empresa

Recursos Necesarios

- Microsoft Excel: Donde se ubican los archivos con los formatos necesarios para realizar las actividades del puesto.
- Facturas, recibos de pago o cualquier otro documento que respalde las operaciones.
- Billetes y monedas provenientes de las operaciones de Grupo Argoz.

Personal Involucrado

- Analista de Contabilidad
- Asistente Administrativo
- Directores

Para el manejo de las cuentas bancarias

- Actualización de los auxiliares bancarios: al finalizar el día y para el control diario se lleva actualizado el auxiliar por cada entidad bancaria y al finalizar la semana se prepara el consolidado bancario. La actualización se hace en base a los soportes de depósitos, cheques, transferencias, préstamos bancarios, y cualesquiera otros que puedan surgir. Todos los movimientos bancarios están asociados a una factura, orden de pago u otro documento formal que sirva de soporte
- Verificación de saldos bancarios: una vez preparada la actualización de los auxiliares, el encargado de bancos, el día siguiente, realiza la comparación entre el saldo del auxiliar y el saldo según estado de cuenta.

- Evaluar las diferencias resultantes de la conciliación de saldos bancarios, hacer seguimiento a las diferencias y realizar los ajustes respectivos: esto se realiza diariamente cuando se efectúa la conciliación de saldos.
- Contabilización de los movimientos bancarios: el asistente administrativo a finalizar el mes, presenta la actualización del auxiliar que se lleva diariamente y la documentación soporte ante el analista de contabilidad para realizar los registros contables del periodo.
- Preparación del consolidado bancario: mensualmente se prepara el reporte de las entradas y salidas de efectivo a través de las entidades, en el se agrupan los conceptos afines y se presenta el resumen a las directoras para su revisión y aprobación.
- Archivar todo lo relacionado con bancos: mantener y controlar el archivo relacionado a bancos.
- Conciliaciones bancarias: mensualmente se preparan las conciliaciones bancarias por cada entidad en donde se tienen en cuenta los depósitos no identificados así como aquellos en tránsito, esto con el objeto de realizar un seguimiento en los días sucesivos. Posteriormente se presentan las conciliaciones a las directoras para su revisión y aprobación.
- Flujo de efectivo: semanalmente el analista de contabilidad prepara el flujo de efectivo teniendo en consideración todos los movimientos de entrada y salida de dinero, con esto se pretende tener conocimiento de la disponibilidad de efectivo en las entidades bancarias.

Controles Claves y Actividades Específicas

- Correlativo de los cheques
- Copia de los cheques emitidos.
- Resguardo de los cheques anulados y/o devueltos.

- Firma conjunta para poder cobrar los cheques emitidos por Grupo Argoz, C.A.
- Conformación de cheques recibidos
- Resguardo del soporte de las transferencias bancarias hechas y recibidas.

La utilización de la firma conjunta para la realización de cheques la cual debería ser de las socias de la empresa, con esto se proporcionara seguridad de que los pagos efectuados por esta vía estén debidamente autorizados por las personas encargadas; por tanto, al emitir un cheque por concepto de pago de cualquier índole este debe ser firmado por ambas socias del Grupo, esto con el fin de evitar la realización deliberada de pagos que puedan no corresponder con las actividades de la empresa y para que exista un mayor control y conocimiento de las socias de los pagos que se realizan por cuenta de la empresa.

Considerando la emisión de cheques, se debe también contar con una política establecida respecto a su realización, esto implica que aunque las socias son las indicadas para firmar y autorizar la emisión de los cheque, no lo son para la realización del mismo y menos para su registro y contabilización, en este proceso se deben separar estos puntos. Por tanto se propone que la realización del cheque sea por parte del analista, por supuesto dejando constancia por medio de una copia la realización del cheque donde se indique el concepto del pago y se evidencie las firmas que autorizan la emisión del cheque, haciendo caso de la utilización de la firma conjunta.

Respecto a estos pagos recibidos en cheques igualmente se debe practicar la confirmación de los saldos de dichas cuentas con los bancos, esto se logrará en la medida que los clientes efectúen los pagos con cheques conformables, dicha confirmación debe realizarse al momento de recibir el pago, para evitar enviar a depositar cheques que no cuenten con fondos suficientes.

La revisión continua de los saldos bancarios debe formar parte de la rutina diaria dentro de las actividades de Grupo Argoz CA. Los saldos deben tener un seguimiento por cada banco en específico y por el saldo combinado, ya que esto ofrece como ventaja el conocimiento exacto de los saldos a una fecha determinada de los bancos, la disponibilidad del mismo y el conocimiento de los directivos sobre sus estados de cuenta de forma general. Por consiguiente es considerable el seguimiento de las siguientes actividades:

1. Todos los días se deben solicitar los estados de cuenta bancarios a través de internet, el analista en caso de no tener acceso al portal electrónico debe pedir el movimiento del día anterior a uno de los directivos quienes deben estar en capacidad de descargarlo electrónicamente.
2. Teniendo los estados de cuenta del día anterior de todos los bancos que se poseen, estos deberán ser comparados con los auxiliares bancarios que se llevan de manera permanente. En los auxiliares se mostraran los días del mes en curso, los montos y los conceptos por los que se debite o acredite por cada banco, en el mismo documento se deben conciliar los saldos y mostrarlos de forma general, de manera que se observe la disponibilidad del efectivo en el banco.
3. Con base a la información real y actualizada mes a mes es recomendable establecer fechas de pago para los gastos recurrentes, como pago de servicios, pago de nómina, impuestos, entre otros, los cuales no son montos exactos ni idénticos todos los meses pero podría colocarse un aproximado mensual para tenerlo en consideración al hacer efectivo el pago en la fecha prevista.

4. Al terminar el flujo de caja del efectivo, el consolidado bancario así como las conciliaciones y cualesquiera otros documentos que requieran ser aprobados y firmados, se deberán imprimir y archivar con toda la documentación soporte, con la finalidad de llevar un control de forma física.
5. El flujo de caja debe ser mostrado a una de las socias, para que observen el estado de cuenta de forma general y específica, y sepan cuando pueden disponer del efectivo en bancos.

Por otro lado, es de suma importancia llevar un control de los pagos mediante transferencias por parte de los clientes, ya que de esta manera las cuentas por cobrar se concilian de forma más rápida, y al mismo tiempo sirve de comprobante para ser archivado con las facturas de clientes como constancia de pago. En la mayoría de los casos no todos los clientes tienen la costumbre de ofrecer comprobantes de transferencias bancarias, es por esto que la persona designada como asistente administrativo debe velar y encargarse de solicitar y obtener los comprobantes de pago. Al momento del cobro de la factura debe solicitar el comprobante de transferencia bancaria y el cliente podría enviarlo por correo electrónico o entregarlo físicamente.

Al momento de la elaboración del flujo de caja se debe tener la precaución de revisar el detalle de efectivo recibido en el banco, para así asociarlo con el cliente que se encuentre pendiente por pago, en caso de ser el concepto alguna prestación de servicio o venta, de esta manera al momento de conocer el cliente que realiza el pago solicitar el comprobante de la transferencia.

Por otro lado se debe aplicar una política de depósito del efectivo que llegue a la empresa por concepto de pago o cualquier otro concepto y que no corresponda al fondo de caja chica, el depósito de este efectivo debe ser al día hábil siguiente a su

recepción para disminuir los riesgos que implica la manipulación del mismo, así como para que se pueda llevar con confiabilidad un control más profundo sobre lo que se tiene en caja, banco y sobre lo que está en tránsito. De manera que de recibir un pago bien sea en efectivo o en cheque el mismo debe ser enviado a depositar si es posible de inmediato o al día siguiente en que se pueda realizar esta operación

Recursos Necesarios

- Microsoft Excel: Donde se ubican los archivos con los formatos necesarios para realizar las actividades del puesto.
- Facturas, recibos de pago o cualquier otro documento que respalde las operaciones.
- Estados de cuenta bancarios

Personal Involucrado

- Analista de Contabilidad
- Asistente Administrativo
- Directores

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Grupo Argoz, C.A, es una empresa con casi seis años en el mercado, cuya actividad comercial es el diseño, arquitectura y construcción tanto de interiores como de exteriores. Dicha organización está legalmente constituida, cuenta con dos directoras o socias y con tres trabajadores quienes son los encargados de gestionar la administración y contabilidad del negocio, dichas personas fueron consultadas mediante la aplicación de un cuestionario para conocer el ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo de las actividades relacionadas al manejo de efectivo, elementos estos del informe de control interno COSO.

Para la realización del cuestionario las autoras mediante la observación de los procesos que se desarrollan dentro de la compañía, lograron detectar algunas debilidades y en base a ello se analizaron cada uno de los ítems para recolectar la información y posteriormente realizar el análisis correspondiente dando así respuesta al primer objetivo planteado en la investigación el cual fue presentar el control interno dentro de Grupo Argoz C.A.

De acuerdo a la información recolectada y para dar cumplimiento a la evaluación de las deficiencias existentes en el control interno del manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A, se puede concluir que existen elementos del ambiente de control que son aplicados pero que no están descritos de manera formal dentro de la organización. La orientación formal del negocio es uno de los elementos que contribuye a hacer que el trabajador se identifique con el negocio al mismo tiempo que se proyecta la razón de ser y se definen los parámetros entre los cuales el negocio posee capacidad de desempeño en las actividades económicas, es por ello que las

autoras consideraron apropiado plasmar dentro de la propuesta la misión, visión y objetivo de Grupo Argoz, C.A.

Por otra parte, se pudo observar y luego constatar a través del cuestionario la inexistencia de manuales de normas y procedimientos para el área del efectivo, lo cual representa una oportunidad de mejora ya que resultaría más apropiado contar con algún tipo de procedimiento que plantee las actividades, controles y funciones con el objeto de segregar y separar actividades incompatibles a una misma persona, al mismo tiempo que se tiene una herramienta a la cual recurrir cuando se presentan inquietudes sobre cómo, cuándo y quien debe realizar una actividad.

Los controles que lleva la compañía no proporcionan un grado de seguridad razonable quedando a la deriva aspectos que requieren especial atención como es el caso del seguimiento e identificación de la entrada de efectivo por concepto de prestación de servicios, la aprobación y verificación de reportes que demuestran la disponibilidad inmediata del efectivo así como la presentación de gastos recurrentes en un periodo determinado. Al mismo tiempo se pudo determinar que no existe control en la manipulación del efectivo en caja chica ya que los montos mínimos de reposiciones, montos máximos de pago y fecha de reposiciones no están previamente establecidos, realizándose de manera variable y sin frecuencia establecida.

De igual manera, se observó que la emisión de cheques tiene debilidades en cuanto a que no es necesaria la firma conjunta, sin embargo, por tratarse de una entidad jurídica resultaría más seguro y conveniente requerir firma conjunta para girar cheques, siendo ésta una medida de control al área. Con respecto a los cheques, se pudo verificar el seguimiento de los correlativos y el resguardo y custodia de los pagos emitidos así como de aquellos cheques que han sido anulados, resultando un punto a favor que debe ser mantenido a lo largo del tiempo.

Por otra parte, a través de la aplicación del instrumento se observó discrepancia de opiniones en cuanto al manejo de información por todos los trabajadores involucrados en el área del efectivo, es decir, algunos encuestados consideran que si se tiene conocimiento de los montos adeudados con exactitud, de los cobros que se han realizado y de la elaboración del presupuesto de salidas de efectivo, mientras que otros opinan lo contrario, ante tal situación el no compartir información puede resultar perjudicial puesto que no hay trabajo en equipo y la fluidez y ambiente de trabajo se vería afectado debido al retraso de las actividades.

Siguiendo el mismo orden de ideas, el monitoreo de las actividades y operaciones no se realiza con frecuencia, pudiendo pasar desapercibidas tentaciones y amenazas en el área de trabajo. La revisión periódica debería formar parte de la cultura de Grupo Argoz, como medida de prevención y actualización de la parte administrativa y contable.

Por último, y partiendo de las observaciones y análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario, y considerando el informe de Control Interno COSO como fundamento para los análisis realizados, se diseñaron una serie de procedimientos de control interno los cuales se encuentran detallados y plasmados en el Capítulo V - La Propuesta. Las autoras de la investigación recomiendan, la aplicación de los procedimientos antes mencionados para optimizar las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A., contribuyendo esto a las diferentes fases del proceso ya que se consideran procedimientos tanto el manejo del activo como para el resguardo, registro, control y contabilización del mismo.

LISTA DE REFERENCIAS

- Avilez, José (2003). **El estudio del trabajo en los sistemas de procedimiento de oficinas.** Libro en Línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/woficina.htm>. Consulta: 2011, Febrero 27.
- Arias, Fideas (2006). **El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica.** Editorial Episteme. Caracas.
- Barboza, Mariluz; Beltrán, Rosangela y Palencia, Crisalida (2005). **Propuesta de control interno en el rubro del efectivo y sus equivalentes usando como herramienta el enfoque coso en el departamento de contabilidad y finanzas de la empresa transporte TRANSER C.A ubicada en la carretera nacional Los Guayos, Estado Carabobo.** Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2005). **Control Interno Informe COSO** (Mantilla, Samuel. Trad) Cuarta edición. Ecoe Ediciones (informe original publicado en 1992).
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2009). **Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades**
- Dorta, Atilano (2005). **Procedimientos de control interno para el manejo del efectivo en las empresas dedicadas a la venta de maderas en el municipio Guacara del Estado Carabobo.** Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1997). **Declaración de Principios de Contabilidad N° 0**
- Flores, Bris; Rojas, Yohana y Romero, Sandra (2005). **Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el manejo del efectivo en la empresa Grupo Nueve Ingeniería C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Franca, Lucila de; Maldonado, Ricardo y Olivo, Marfa (2005). **Fundamentos de contabilidad financiera.** Valencia, Venezuela.

Hurtado, Jaqueline (2008). **El proyecto de Investigación**. Sexta edición. Ediciones Quirón. Caracas, Venezuela.

Méndez, Carlos (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill.

Mota, Yenny y Pinto, Roseli (2008), **Propuesta de un sistema de control interno en el área del efectivo caja y banco que contribuya a la toma de decisiones gerenciales y administrativas. Caso MIKE LOTCELL INVERSIONES C.A.** Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Norma Internacional de Auditoría 315

Polo, Francys y Zerpa, Milagros (2005). **Diseño de un Sistema de Control Interno bajo el Enfoque COSO – Estructura integrada para el proceso de caja y banco de la empresa Super Brite II, C.A., ubicada en el municipio Naguanagua del estado Carabobo**. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Pany, Kurt y Whittington, O. Ray (2001) **Aditoría. Un Enfoque Integral**. 12a. edición. Mc Graw Hill.

Parra,R; Ruza, H y Torres, E (2009) **El control interno del efectivo como herramienta para optimizar la gestión financiera. Caso: Asociación Cristiana de Jóvenes YMCA de Valencia**. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Rodríguez, Joaquin (2000). **Control interno. Un efectivo sistema para la empresa**. Editorial Trillas.

Ruiz, María (2008). **Estrategia administrativa para el mejoramiento del control de efectivo en el departamento de tesorería de la empresa de vigilancia privada Centinela, C.A.** Trabajo de Especial de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

ANEXOS

ANEXO A

Operacionalización de Variables

Objetivos	Variables	Definición	Indicadores	Instrumento	Fuente
Presentar el Control Interno del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A	Presentar, Control Interno del Efectivo	<p>Presentar: Narrar el proceso que se realiza diariamente con las actividades relacionadas con el manejo de efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.</p> <p>Control Interno del Efectivo: proceso realizado para verificar que los ingresos del efectivo fueron recibidos, depositados y registrados en el momento adecuado y que realmente se encuentran disponibles en las entidades correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de control -Valoración de Riesgos -Actividades de Control -Actividades de Información y Comunicación -Monitoreo 	Cuestionario- Encuesta	Grupo Argoz, C.A. – Personal que labora en la empresa.
Evaluar las deficiencias existentes en el Control Interno del manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz C.A	Deficiencia, Manejo del Efectivo	<p>Deficiencia: carencia, ausencia o uso inadecuado de los procedimientos.</p> <p>Manejo del Efectivo: gestiones realizadas para la entrada o salida de efectivo y sus equivalentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad -Uso -Supervisión -Registro -Resguardo 		

<p>Diseñar procedimientos de control interno que permitan optimizar las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo dentro del caso de estudio</p>	<p>Procedimientos de Control Interno</p>	<p>Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p>	<p>-Actividades y Tareas -Tiempo -Uso de recursos materiales y tecnológicos -Método de trabajo -Control</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Blanco, Cordero y Ledezma (2011)

ANEXO B



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA**



Instrumento de recolección de datos

Le agradecemos el tiempo que está tomando para completar este cuestionario. El objetivo del mismo es recolectar información a fin de realizar una “Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.”

Su opinión es importante por lo que se le solicita responda con el mayor grado de acercamiento a la realidad.

Instrucciones de uso

Lea cuidadosamente cada una de las recomendaciones que a continuación se presenta para el llenado del cuestionario:

- La serie de preguntas aquí planteadas han sido basadas en el Informe de Control Interno (COSO), el cual permite evaluar la existencia de controles claves y necesarios que proporcionan una herramienta al manejo del efectivo. Las respuestas a esta preguntas contribuyen a la elaboración del estudio en el cual se enmarca este Trabajo de Grado: “Propuesta de procedimientos de control interno para optimizar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo dentro de Grupo Argoz, C.A.”
- Se presentan preguntas con respuesta de tipo cerrada, las cuales deben ser respondidas de forma objetiva, señalar con una equis (x) la que corresponda. No existen respuestas correctas o incorrectas.

- En caso de presentar dudas con alguna pregunta en el cuestionario consulte al encuestador.

CUESTIONARIO

Ambiente de Control

1. ¿Se tiene definido cual es la misión, visión y objetivo de la empresa?
Si_ No_
2. ¿Existe un manual de normas y procedimientos para el área del efectivo? Si_ No_
3. ¿Poseen un código de conducta y ética escrito que especifique lo que los administradores esperan que suceda? Si _ No_
4. ¿Se dan a conocer lineamientos de conducta y ética a los trabajadores que ingresan? Si_ No_
5. ¿Los trabajadores poseen comportamiento ético adecuado con la empresa? Si_ No_
6. ¿Existen líneas de responsabilidad que definan las actividades a realizar de acuerdo al cargo? Si_ No_
7. ¿Los trabajadores ingresan a puestos de trabajo de acuerdo a su perfil intelectual? Si_ No_

Valoración de Riesgos

8. ¿Las emisiones de cheques requieren firma conjunta de los socios?
Si_ No_

9. Al recibir pagos en cheques y/o en efectivo, ¿Los mismos son enviados a depositar el día hábil siguiente a la entrega de los mismos?
Si_ No_

10. ¿Está limitado el acceso de personas distintas a quienes tienen la responsabilidad de la custodia y manejo del efectivo dentro de la empresa? Si_ No_

Actividades de Control

11. ¿Se lleva un correlativo de los cheques emitidos por la empresa? Si_
No_

12. ¿La persona que prepara los cheques es diferente a la persona que los firma? Si_ No_

13. Al recibir cobros de clientes mediante cheques, ¿Son éstos conformados con los bancos? Si_ No_

14. ¿Está establecida la revisión diaria de los movimientos bancarios? Si_
No_

15. ¿Se preparan conciliaciones bancarias por cada banco a final del mes?
Si_ No_

16. ¿Las conciliaciones bancarias son revisadas y aprobadas por una persona diferente a quien las realiza? Si_ No_
17. ¿Existen soportes de las transferencias bancarias recibidas? Si_ No_
18. ¿Existen soportes de las transferencias bancarias enviadas? Si_ No_
19. ¿Se tiene establecido un monto mínimo para las reposiciones de caja chica? Si_ No_
20. ¿Se tiene establecido un monto máximo para los pagos por caja chica? Si_ No_
21. ¿Se hacen estimaciones de los gastos recurrentes del mes que serán cubiertos con el fondo de la caja chica? Si_ No_
22. ¿Las actividades de (l) lo (s) responsable (s) del manejo de efectivo son independientes de las personas que manejan los libros contables? Si_ No_

Información y Comunicación

23. ¿El encargado de realizar el flujo de caja lo da a conocer a sus superiores para su revisión y aprobación? Si_ No_
24. ¿Se puede verificar a una fecha determinada, en términos cuantitativos, los montos que han cancelado y que quedan pendiente por cobrar a los clientes? Si_ No_

25. ¿Todos los pagos y cobros están claramente identificados según el servicio que lo (s) origino? Si_ No_

Monitoreo

26. ¿Se realizan recurrentes auditorías internas al efectivo y sus equivalentes? (arqueos sorpresivos a caja chica, comparación periódica entre el auxiliar bancario y el estado de cuenta) Si_ No_

27. ¿Las estimaciones de gastos recurrentes y los gastos reales cubiertos por la caja chica son evaluados a fin de analizar las variaciones y el ajuste necesario a aplicar? Si_ No_

28. Considera que, ¿La empresa requiere la implementación de un sistema de control interno que permita optimizar las operaciones relacionadas con el efectivo? Si_ No_