

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA



PROYECTO DE GRADO
“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS”
Caso: Mutual La Paz

Postulante: REINA NANCY CATALAN MOLLINEDO

TUTOR: Lic. Felipe Valencia Tapia

La Paz – 2010

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la sabiduría que me dio. A mis padres por el cariño, afecto, apoyo y estímulo permanente que me brindaron. A la UMSA que me cobijo en sus aulas durante mi formación académica. A todos mis docentes por transmitir sus ilustradas enseñanzas con esfuerzo, que ahora forman parte en mi formación profesional. A mi hermano Teddy por su comprensión, aliento para llegar a esta una de mis metas. Y a todas las personas que me colaboraron en la conclusión de mi proyecto.

RESUMEN

El presente Proyecto titulado El Control Interno en el área de caja (caso: Mutual La Paz) está orientado a las entidades financieras principalmente y otras entidades que tengan un elevado flujo de efectivo en sus instalaciones.

Este proyecto fue desarrollado a partir de un estudio teórico y práctico en el área de cajas de la entidad financiera del medio, el análisis de actividades dio como resultado una amplia variedad de riesgos a los que se expone toda entidad al no contar con un sistema de control actualizado.

El desarrollo de un cuadro FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) cuestionarios, encuestas, permitió proponer con mayor claridad y soluciones acordes a la necesidad de ejercer un mayor control en el área tomando como caso de estudio.

Se debería implantar un departamento de control de operaciones para que así sea el directo responsable de verificar diariamente las actividades desarrolladas por el personal de cajas, esto quiere decir que la revisión de documentos debe tener un detalle minucioso principalmente los retiros de dinero de caja de ahorro, las boletas de compra – venta y el cobro de préstamos.

Estos documentos son los que pueden presentar mayor posibilidad de malversación.

Finalmente el manejo de dinero por parte de personas responsables de caja y bóveda debe tener un control riguroso y periódico para evitar pérdidas por uso indebido de recursos, estas pérdidas incluyen también disminución de clientes por no ofrecer seguridad en el servicio que paralelamente implica reducción de ingresos.

INDICE

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1	INTRODUCCION	Pág. 2
1.2	ANTECEDENTES	Pág. 3
1.2.1.	ECOLUCION HISTORICA	Pág. 5
1.2.2.	EL CONTROL INTERNO EN EL SISTEMA BANCARIO	Pág. 7
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Pág. 8
1.3.1.	IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	Pág. 8
1.3.2.	FORMULACION DEL PROBLEMA	Pág. 8
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Pág. 9
1.4.1.	OBJETIVO GENERAL	Pág. 9
1.4.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	Pág. 9
1.4.3.	ACCIONES DE LA INVESTIGACION	Pág. 9
1.5	JUSTIFICACION	Pág. 10
1.5.1.	JUSTIFICACION PRÁCTICA	Pág. 10
1.5.2.	JUSTIFICACION ECONOMICA	Pág. 11
1.6	ALCANCE	Pág. 11
1.6.1.	ALCANCE TEMATICO	Pág. 11
1.6.2.	ALCANCE GEOGRAFICO	Pág. 11
1.6.3.	ALCANCE TEMPORA	Pág. 11
1.7.	DISEÑO METODOLOGICO	Pág. 11
1.7.1.	NIVEL DE INVESTIGACION	Pág. 11
1.7.2.	METODO PARA RECOPIRAR INFORMACION	Pág. 11
1.7.3.	METODO PARA GENERAR CONOCIMIENTO	Pág. 12
1.7.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	Pág. 13

CAPITLO II

MARCO TEORICO

2.1.	CONTENIDO DEL MARCO TEORIOCO	Pág. 15
2.2.	EL CONTROL INTERNO GENERAL	Pág. 16
2.2.1.	DEFINICION DEL CONTROL INTERNO	Pág. 16
2.2.2.	OBJETIVOS BASICOS DEL CONTROL INTERNO	Pág. 19
2.2.3.	NIVELES DE CONTROL	Pág. 20
2.2.4.	EL INFORME COSO	Pág. 22
2.2.5.	ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 28
2.2.6.	CONTROL INTERNO DE CAJA Y BANCO	Pág. 30
2.3.	ADMINISTRACION DE MATERIAL MONETARIO	Pág. 31
2.3.1.	PROCEDIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE MATERIAL MONETARIO	Pág. 31
2.4.	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJAS	Pág. 32
2.4.1.	TEORIA SOBRE PUNTOS CRITICOS	Pág. 32
2.4.2.	EVALUACION DE RIESGO EN EL DISPONIBLE	Pág. 35
2.5.	PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN CAJAS	Pág. 43

CAPITULO III MARCO PRÁCTICO

3.1.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENTE EN LA ENDIDAD FINANCIERA	Pág. 45
3.2.	PUNTOS CRITICOS DE LA ADMINISTRACION DEL MATERIAL MONETARIO QUE SE DESCUIDAN O NO SON CONSIDERADO S RELEVANTES EN EL ACTUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	Pág. 49
3.2.1.	ENCUESTAS DIRECTAS	Pág. 57
3.2.2	ENCUESTA DIRIGIDA TIPO LIKERT	Pág. 63
3.2.3.	ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS	Pág. 67
3.3.	EVALUO DE PROPUESTA EN FUNCION A EXPECTATIVAS DE REDUCCION DE PÉRDIDAS EN LA MANIPULACION DE MATERIAL MONETARIO EN EL AREA DE CAJAS	Pág. 67

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1.	PROPUESTA	Pág. 82
4.2.	CONCLUSIONES	Pág. 83
4.4.	RECOMENDACIONES	Pág. 84

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS

Caso: Mutual La Paz

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCION

El presente trabajo pretende establecer los principales puntos críticos en la administración del flujo de recursos financieros por el área de cajas de las Entidades Financieras para proponer mejoras en el sistema de control interno al respecto tomando como base de estudio Mutual La Paz.

Entre las principales deficiencias que se observaron, en la práctica, se encuentran las siguientes:

- La ausencia de una central de identificación que corrobore los datos del cliente.
- La necesidad de verificación efectiva de la identidad del beneficiario, en caso de pago.
- Necesidad de actualización permanente de datos de los beneficiarios para resguardo de la seguridad económica del cajero.
- Necesidad de habilitar caja especial adicional para recepción de sumas importantes, para evitar demoras en la atención.

Actualmente la seguridad adoptada es insuficiente respecto a los métodos utilizados por personas inescrupulosas.

Estas debilidades de control interno requieren medidas eficaces de solución que deben incorporarse a los manuales de cajas para recepción y pagos de material monetario.

Por otra parte, la manipulación interna del material adolece algunas deficiencias:

- La tardanza del jefe de cajas en resguardar las remesas enviadas por las agencias mediante la Empresa de Transporte de moneda y valor, desde la entrega hasta que este funcionario termine su labor.
- La espera de los cajeros, con sus excedentes, para entregar al jefe de cajas y su posterior resguardo. (Requiere Apoyo para contar y resguardar).
- El control reducido al personal de Cajas sobre permisos y salidas fuera de la Institución, en horario de trabajo.
- El uso de material por parte de los cajeros para conseguir ganancias particulares negociando los mismos en actividades de tipo de cambio y/o préstamo por periodos muy cortos de tiempo.

Este proyecto hace mención a las actividades realizadas en el área de cajas comparable a distintas Entidades Financieras, así mismo realiza un estudio de los problemas que ocasionan un deficiente sistema de control interno.

1.2 ANTECEDENTES

En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una Entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la Entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una Empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento

así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una Entidad para proteger sus recursos, tender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Puede afirmarse, que el Control Interno es el sistema nervioso de una Entidad, ya que el mismo abarca toda la organización, contribuye a establecer una adecuada comunicación debe ser diseñado para dar respuesta a las necesidades específicas según las diferentes particularidades inherentes a la organización de la producción y los servicios. El Control Interno comprende el plan de organización,

información y control, prácticas de empleo y entrenamiento del personal, control de calidad, planeación de la producción, etc. Toda operación lleva implícito el Control Interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.

El Control Interno se desarrolla dentro de la Entidad por el interés de la administración, ya que esta desea asegurar al máximo la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la Empresa, utilizando como herramienta procedimientos o formas preestablecidas de control que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con personal idóneo para las funciones a cumplir.

El sistema de control interno ha tenido una evolución en función a las necesidades de seguridad contable y física de los recursos captados por las instituciones financieras.

En la evolución histórica de las Empresas ha tenido una remarcada importancia el hecho de que en el pasado los propietarios eran a su vez los directivos encargados de la gestión Empresarial.

En esas circunstancias el control era ejercido por los mismos propietarios, quienes ejecutaban las funciones directivas y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directrices establecidas por ellos tacita o explícitamente. Se producía un “auto control de la función directiva”.

A medida que aumentó la complejidad de la Empresa se fue imponiendo una división del trabajo que tenía por objeto la especialización de los empleados y sus funciones. Esto exigía una organización que adecuara los medios necesarios para la consecución de los fines deseados.

El crecimiento en el volumen e importe de las operaciones, la mayor dispersión de los activos y, en general, la descentralización de las actividades comerciales, han contribuido a un distanciamiento de la Dirección en el control de las operaciones.

Si a esto se añade la modernización y mejora producida en los medios de tratamiento y proceso de datos, al pasar de medios manuales a los modernos sistemas informáticos, en donde diferentes transacciones se procesan al unísono para producir estadísticas informes, facturaciones gestión de inventarios, contabilidad. etc. se llega a la conclusión de que el mundo Empresarial ha cambiado y

que este cambio debe ir acompañado de los medios necesarios para garantizar la buena gestión Empresarial.

Con independencia de los factores endógenos de la Empresa, la situación económica del entorno afecta significativamente en aspectos tales como el adecuado uso de los activos, las políticas de aplicación y captación de recursos financieros, la gestión de las cuentas a cobrar, la rotación de existencias y las políticas de aprovisionamientos, las políticas de endeudamiento, etc. que dificultan y agravan la ya de por sí difícil función de dirigir.

La evolución de las Empresas, que responden a este incremento de la complejidad de los negocios con la correspondiente delegación de facultades, exige la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos.

De esta forma, pese a la complejidad Empresarial y pese a la multiplicidad de los niveles jerárquicos, se pueden mantener y orientar las actuaciones de la Empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos. Por este motivo las Empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la Entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

1.2.1 Evolución Histórica

En 1949, el Control Interno comprendía el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables. Ya en 1958, para delimitar el alcance de trabajo de evaluación se aclara que el Control Interno incluía controles que pueden ser contables y administrativos, la finalidad de esta división era establecer que en una auditoría financiera, el trabajo de evaluación se debería

centralizar fundamentalmente en los controles contables relacionados con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros¹.

Pero se determina que los controles administrativos, comprenden la estructura organizativa que se integra por el plan de organización, los métodos y procedimientos que están relacionados con la eficiencia de las operaciones.

Posteriormente en 1963, para la evaluación del Control Interno el criterio Implícito que debía prevalecer, era el efecto que los controles particulares pueden tener en la confiabilidad de los estados financieros, independientemente de su clasificación como controles contables y administrativos. En este sentido, se estableció que los controles contables, tienen una conexión directa e importante sobre la confianza que pueda tenerse en los registros financieros y requieren ser evaluados por el auditor.

En 1972 el SAS 1 (Statement on Auditing Standards) definió al Control administrativo, como el punto de partida para determinar el Control Contable de las transacciones ya que el primer control está relacionado con el proceso de toma de decisiones en la autorización de transacciones por la gerencia.

En 1980 el SAS 30, aclaró que el estudio y evaluación del Control Interno realizado por el auditor como parte de una auditoría, es un paso intermedio para formar una opinión sobre los estados financieros y por lo tanto, no es suficiente como para opinar sobre el sistema de control en su totalidad.

En 1988 el SAS 55, no consideraba al Control Interno como un sistema sino como una estructura que comprendía tres elementos: El ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control.

¹ Chacón Paredes, Vladimir. El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las [organizaciones](http://www.gestiopolos.com).www.gestiopolos.com

En 1995 el SAS 78 corrige al SAS 55, para reconocer la definición y descripción del Control Interno según el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations), el cual establece que el Control Interno, es un proceso efectuado y diseñado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de lo siguiente:

- Confiabilidad de la información financiera
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

En Bolivia, se han instaurado los conceptos de la administración moderna con énfasis en el Autocontrol o Control Interno bajo la responsabilidad de cada Entidad, prohibiendo la ejecución de controles previos por parte de Entidades, Unidades u Áreas ajenas a las operaciones.

Dicha base conceptual unifica y consolida al control como una función fundamental incorporada e inseparable de la administración que coadyuva a la gestión de las Entidades procurando su perfeccionamiento y mejora continua.

1.2.2 El control Interno en el Sistema Bancario

El control interno general en el sistema bancario está instituido por el Art. 154 de la Ley 1488 de Bancos y Entidades Financieras, que establece que la Superintendencia de Bancos (actual Autoridad de Supervisión Financiera) tiene la facultad de “Ejercer y supervisar el control interno y externo, exigiendo el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas y reglamentarias, a todas las Entidades públicas, privadas y mixtas que realicen en el territorio de la República intermediación entre la oferta y demanda de recursos financieros prestables”².

Asimismo, cada Entidad Financiera posee y aplica un manual de procedimientos que debe incluir sistemas de control interno y externo.

Generalmente, las consecuencias de inadecuado control interno en cajas han sido negativas principalmente para los funcionarios, debido a que las normas internas determinan que las fallas de

² Ley 1488 art. 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras .

caja son cargadas a los cajeros, pero también para la institución que corre el riesgo de pérdida por operaciones inadecuadas.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A la fecha, si bien existen normas internas y manuales de operación para la manipulación y operatividad en Cajas de Bancos, aún se detectan deficiencias que permiten el incumplimiento de normas o el accionar inadecuado de funcionarios cuyo objetivo particular puede ser la ganancia especulativa con recursos de la Entidad; o, simplemente puede existir débiles controles que permiten la posibilidad de fraudes que desestabilizarían la seguridad financiera de la Empresa. Ejemplos de las deficiencias pueden constituir la diversidad de formas de manipulación del material por parte del personal de Cajas, por ejemplo, ganancias particulares negociando recursos en actividades de tipo de cambio y/o préstamo por periodos muy cortos de tiempo, debido al control reducido sobre permisos y salidas fuera de la Institución, en horario de trabajo, con la consiguiente pérdida potencial de ingresos por parte de la Entidad Financiera. Otras deficiencias se presentan cuando no existe protección del material de remesas enviadas por las agencias mientras el Jefe de Cajas termine su trabajo rutinario.

Estas deficiencias y otras requieren un detallado análisis y la adopción de medidas de control que deben ser parte del sistema general de control interno.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema que da origen a este trabajo analítico es la pérdida de recursos financieros por parte de los funcionarios y las Entidades Financieras bancarias debido a la existencia de debilidades o puntos críticos en el sistema de control interno de cajas de Bancos.

Por tanto, el problema se puede expresar en la siguiente pregunta: ¿Qué puntos críticos no se encuentran considerados en el sistema de control interno en el área de cajas, de manera que se pueda proponer una mejora en el proceso de control?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Identificar los principales puntos críticos en el sistema de administración del material monetario en el área de Tesorería en las Entidades Financieras para proponer elementos de control interno que reduzcan el riesgo de pérdida de recursos por parte de los funcionarios y de las mismas Entidades Financieras.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Verificar el sistema de control interno vigente en las Entidades Financieras.
- Determinar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de control interno.
- Motivar a los funcionarios del área a trabajar con mayor responsabilidad.
- Crear en los usuarios externos del servicio (clientes) un nivel de seguridad al realizar transacciones en la Entidad.
- Proveer a la Entidad Financiera una disminución de riesgos a partir de un control adecuado de sus operaciones.
- Proponer elementos adicionales de control interno en el actual sistema
- Evaluar la propuesta en función a las expectativas de reducción de pérdidas de funcionarios y de las instituciones financieras en la manipulación del material monetario en el área de Cajas.
-

1.4.3 ACCIONES DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES
Verificar el sistema de control interno vigente en las Entidades Financieras.	Analizar el manual de procedimiento en la administración y manipulación del material monetario en el área de Cajas.

Determinar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de control interno.	Verificar la eficiencia del actual sistema de control interno en el área de Cajas.
Proponer elementos adicionales de control interno en el actual sistema.	Analizar diferentes medidas que coadyuven a eliminar el grado de inseguridad en los puntos críticos identificados.
Evaluar la propuesta en función a las expectativas de reducción de pérdidas de funcionarios y de las instituciones financieras en la manipulación del material monetario en el área de Cajas.	Efectuar una comparación entre los resultados existentes con el actual sistema de control interno y el propuesto.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación práctica

El área de caja es la vía de acceso a los productos y servicios que ofrece una Entidad Financiera al público en general.

Esta actividad de nexos implica un riesgo que debe ser minimizado a través de la aplicación de un adecuado sistema de control interno.

Si bien el control interno está suficientemente sustentado por la teoría, su aplicación aun adolece de diferentes fallas por el lógico comportamiento personal de cada funcionario; por tanto, en el caso del trabajo presente la contribución práctica servirá para mejorar constantemente esta aplicación, especialmente en el área de Cajas de las Entidades Financieras.

1.5.2 Justificación Económica

La contribución práctica de la aplicación de elementos adicionales de control interno permitirá reducir las pérdidas potenciales para la Entidad y para los funcionarios del área de Caja.

1.6. ALCANCE

1.6.1 Alcance temático

El análisis efectuado en el proyecto de grado está referido fundamentalmente al sector financiero – bancario y específicamente con la administración del material monetario en el área de Cajas.

1.6.2 Alcance geográfico

El análisis considera específicamente el caso de la Mutual La Paz, en su sede La Paz.

1.6.3 Alcance temporal

El trabajo incluirá datos transversales sobre variables administrativo-financieras del área de Tesorería.

1.7 DISEÑO METODOLÓGICO

1.7.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación se inicia como descriptiva en el entendido que se describirá el sistema actual de control interno y las deficiencias existentes. La investigación es además correlacionar porque se busca la correlación entre los nuevos elementos de control interno con la seguridad del material monetario que representa el resguardo de los ingresos de los funcionarios de caja y de la Entidad Financiera.

1.7.2 MÉTODO PARA RECOPILAR INFORMACIÓN

Es importante recordar que el sistema bancario es un sector que cuenta con información estandarizada respecto a datos contables, de manera que se puede disponer de información primaria sobre la contabilidad financiera de este sector.

Sin embargo, la información necesaria para identificar las deficiencias y para elaborar las comparaciones y la eficiencia de los elementos propuestos de control interno, es decir datos sobre la situación actual y futura del control interno, será obtenida principalmente mediante encuestas no estructuradas o poco estructuradas.

1.7.3 MÉTODO PARA GENERAR EL CONOCIMIENTO

“El método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental”³.

Toda investigación nace de algún problema, en este caso, el problema observado son las fallas de caja permanentes y la pérdidas de recursos no obtenidos por las Entidades Financieras.

El objeto de la investigación, determina en tipo de método que se ha de emplear. Como en todo problema económico - financiero el objeto de estudio, se puede percibir por la experiencia. Por tanto, los pasos de la metodología empleada son los siguientes:

- **La observación**

Como un elemento importante en el proceso científico, la observación es “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”⁴

En este trabajo, se ha procedido a observar las permanentes fallas de caja y el inadecuado manejo del material monetario o el uso de éste para obtener ganancias particulares en detrimento de las ganancias potenciales para la Entidad.

- **La Abstracción**

Las actividades bancarias y el desenvolvimiento económico general establecen una serie de interrelaciones que hacen imposible analizar cada variable en relación con las demás. Por tanto para

³Ernesto de la Torre y Ramiro Navarro, Metodología de la Investigación, Pag.3, citado por Carlos E. Méndez A. En “Metodología”, Ed. Interamericana, 1998, Pág,132.

⁴ Laureano Guevara, “Metodología de la Investigación Científica”, Universidad Santo Tomás, Bogotá, 1978.

posibilitar un análisis objetivo sin interferencias es que se ha utilizado la abstracción como método de análisis en cada momento de la investigación.

Las variables a considerar, independientemente del resto de variables, son, principalmente, las fallas de caja y las debilidades del control interno.

- **Concretización**

Una vez abstraído el objetivo del análisis y verificados sus orígenes y sus posibles consecuencias, así como su naturaleza y fundamentos, se debe proceder al análisis de lo concreto es decir el análisis del funcionamiento de este fenómeno particular en la realidad concreta, es decir en la vida cotidiana.

Para el efecto, se analiza los resultados del comportamiento actual del sistema de control interno y el resultado del sistema con los elementos adicionales.

- **Síntesis**

La síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio.

En nuestro caso, se establecerá explicaciones del comportamiento del sistema de control interno con los elementos propuestos y las variables de variación del ingreso de funcionarios de caja y de la Entidad Financiera.

1.7.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	INSTRUMENTO
Verificar el sistema de control interno vigente en las Entidades Financieras.	Analizar el manual de procedimiento en la administración y manipulación del material monetario en el área de Cajas.	Encuestas no estructuradas Procedimientos y normas de auditoría operativa

<p>Determinar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de control interno.</p>	<p>Verificar la eficiencia del actual sistema de control interno en el área de Cajas.</p>	<p>Encuestas no estructuradas</p> <p>Procedimientos y normas de auditoría operativa</p>
<p>Proponer elementos adicionales de control interno en el actual sistema.</p>	<p>Analizar diferentes medidas que coadyuven a eliminar el grado de inseguridad en los puntos críticos identificados.</p>	<p>Evaluación de control interno</p>
<p>Evaluar la propuesta en función a las expectativas de reducción de pérdidas de funcionarios y de las instituciones financieras en la manipulación del material monetario en el área de Cajas.</p>	<p>Efectuar una comparación entre los resultados existentes con el actual sistema de control interno y el propuesto.</p>	<p>Encuestas estructuradas.</p> <p>Sistema Likert.</p>

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTENIDO DEL MARCO TEÓRICO

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	MARCO TEORICO
Verificar el sistema de control interno vigente en las Entidades Financieras.	Analizar el manual de procedimiento en la administración y manipulación del material monetario en el área de Cajas.	El control interno general. Procedimientos en la administración de material monetario
Determinar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de control interno.	Verificar la eficiencia del actual sistema de control interno en el área de Cajas.	Puntos críticos de control interno en el área de Cajas.
Proponer elementos adicionales de control interno en el actual sistema.	Analizar diferentes medidas que coadyuven a eliminar el grado de inseguridad en los puntos críticos identificados.	Perfeccionamiento del sistema de control interno
Evaluar la propuesta en función a las expectativas de reducción de pérdidas en la manipulación del material monetario en el área de Cajas.	Efectuar una comparación entre los resultados existentes con el actual sistema de control interno y el propuesto.	Evaluación de resultados

2.2 EL CONTROL INTERNO GENERAL

El control interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en el Movimiento Apertura Liberal para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El sistema de control interno además de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier Empresa en el camino de modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

El surgimiento del Control Interno tiene una vieja e interesante historia. Algunos estudiosos afirman que la necesidad del control está unida al nacimiento de la Contabilidad, por lo que podemos plantear que la función contable es también una función de control. Se encuentran evidencias de control en civilizaciones tan antiguas como las de China, Babilonia, Grecia y Egipto. Los dirigentes de estas civilizaciones usaban la contabilidad para conocer el costo de la mano de obra y de los materiales usados en la construcción de estructuras de las grandes pirámides.

El ritmo del desarrollo de los sistemas de control interno aumentó durante la Revolución Industrial, cuando las economías de los países desarrollados comenzaron la producción a mediana y gran escala de bienes. Hasta ese momento el precio de las mercancías se había fijado sobre la base de lo que el gerente pensaba era su costo, pero la mayor competencia exigió de los comerciantes adoptar sistemas de control más sofisticados e integrales que respondieran a los intereses de los dueños.

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto.

Las funciones de control interno, tal y como se manifiestan desde inicios de la década del noventa, eran prácticamente desconocidas hace unos cien años. Sin embargo queda claro que algunas medidas de control implementadas en algún momento por los hombres de negocios antiguos han sido descritas en la historia de la humanidad. Siendo cierta la afirmación de Collin y Valín al

manifestar que la noción de control interno es tan antigua como la contabilidad. Hay información de que en 1280 el PAPA Nicolás II hacia levantar por su notario un duplicado de todos las recaudaciones y de los pagos. Con el fin de verificar la exactitud y el rigor del trabajo de sus propios administradores.

Los romanos cumplían en aquella época tan antigua unos de los requisitos inherentes a todo sistema de control interno, como el de la división de las responsabilidades.

Mientras que la autorización de los gastos y de los impuestos era de responsabilidad del senado romano, los fondos eran custodiados por los administradores de la asamblea legislativa.

Durante varios años, al consultar a diferentes autores sobre la definición de control interno, hemos apreciado cierta falta de uniformidad a pesar de que en la mayoría de los casos se ha tomado como referencia la definición de control dada por los organismos con reconocida autoridad en la materia entre los que se encuentran el (AICPA) la definición de control que da la AICPA ha pasado por diversas revisiones evolucionando y ganando en profundidad en cada una de ella veamos a continuación diferentes definiciones sobre control interno ante de llegar en las cercanías del advenimiento del nuevo siglo: Fowler Newton define el control interno como * el conjunto de elementos, normas y procedimiento destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de lo fines de la organización.

Por sus partes Holmes considera el control interno como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la Empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de las Empresas. Gómez Morfin define: el control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que informa coordinadas se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas pesquitas por la administración.

Esta definición ha sido asumida por los institutos de auditores internos de México. La definición clásica de 1947 del AICPA ha sido una de las más ampliamente aceptadas y dice:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad

de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observación de las políticas ejecutivas prescritas. Un sistema se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

Queda claro que desde la definición de 1947 los autores han reconocido que el control interno se extiende mas allá de las funciones de lo departamentos de finanzas y contabilidad. En estas y cada una de las definiciones posteriores se cubre el control interno contable y administrativo y dejan espacio para que otros elementos de la dirección compartan con el control interno el rol de alcanzar los niveles de economía eficiencia y eficacia deseadas. En la publicación SIAS, núm. 1 (1983) del Instituto Of. Internal Auditores se define...” es toda acción llevada a cavo por la dirección para favorecer la posibilidad de que objetivos y metas establecidos sean alcanzadas. La dirección planifica, organiza y dirige la ejecución de las acciones suficientes para proporcionar razonable seguridad de que los objetivos y metas se logren. Así, el control es la consecuencia de una apropiada planificación, organización y dirección por parte de la gerencia “.En la revisión de 1963 del AICPA, en su Statement on auditing procederé AICPA núm. 33(SAP num. 33) se define el control interno como: “El control interno comprende el plan de organización y los métodos adoptados en una Empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la corrección de sus registros de contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar las normativas Empresariales establecida.”

Esta definición es más amplia al considerarlo el medio para que la administración obtenga la protección, control e información necesaria para dirigir la Empresa eficazmente como dice el instituto Censores Jurados De Cuentas de España.

En Cuba se define el Control Interno por el Ministerio de Finanzas y Precios como el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal se una Entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la Información
- Eficiencia y Eficacia de las Operaciones
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la Entidad.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.

El control interno que está establecido en todas las Empresas, juega un papel fundamental, cuando se le da cabal cumplimiento, con el objetivo de evitar afectación económica, violaciones e indisciplinas que deterioran la imagen del lugar y la moral de los trabajadores⁵

2.2.1 Definición de control Interno

El control interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El control interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

2.2.2 Objetivos básicos del control Interno

El control interno propende de cuatro objetivos básicos a saber:

Proteger los activos del movimiento

Obtener y producir información financiera veraz, confiable y oportuna

Promover la eficiencia de las operaciones del movimiento

Lograr que las operaciones que se efectúen sean acordes con las políticas establecidas.

De los dos primeros objetivos que son de tipo contable se desprenden los siguientes objetivos específicos:

Objetivo de autorización: tendiente a lograr que todas las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.

⁵ * "Auditoría I", C.P. Regalado Hernández Henoc, Editorial E. Soid S.A. Pág. 148.

Objetivos de salvaguarda física: El acceso a los activos solo debe permitirse según autorizaciones de la administración.

Objetivo de verificación y evaluación: Los datos de los activos sujetos a custodia deben compararse periódicamente con las existencias y tomar las medidas respecto a las diferencias que se encuentren, así como verificar y evaluar periódicamente los saldos de las cuentas de los estados financieros.

2.2.3 Niveles de control

a) Autorización

Es el lenguaje sencillo y directo que utilizado, así como la documentación soporte, en su elaboración facilita su comprensión y permitirá una mayor visión, aplicación e innovación del mismo, aspirando a que este constituya una medida de control imprescindible.

b) Procesamiento y Clasificación

La clasificación debe estar acorde a las áreas de la Entidad que represente un riesgo. La mala aplicación de las actividades provocaría robos y fraudes lo que originara un desequilibrio económico a la Entidad por lo que el proceso de clasificación del control interno debe ir de acorde a las partes que sean mas vulnerables y que pueda surgir de manera habitual, la clasificación se debe hacer en tres niveles para actos ordinarios, extraordinario y espontáneos.

c) Salvaguarda Física

Los activos fijos de toda Entidad representan su seguridad financiera así como sus demás activos por lo que la salvaguarda de los mismos representan la seguridad de que el perderlos por caso fortuito o fuerza mayor no le afecte a la Entidad de sobremanera por lo que los controles de salvaguarda física están enfocados a prevenir cualquier eventualidad que provoque la pérdida de estos activos o en su caso contar con un plan alternativo para llevarse a cabo en el momento que esto ocurra.

d) Verificación y Evaluación

Todo sistema de control debe ser verificado y evaluado de manera constante y permanente lo que permitirá darle a la Entidad una seguridad de que los controles son los adecuados o en su caso se adecuan a los cambios de la Entidad, lo que permitirá tomar acciones preventivas y correctivas que garanticen el adecuado funcionamiento de los controles establecidos en la Entidad.

e) Establecimiento

Una vez que se tienen identificadas las operaciones de la Empresa así como sus debilidades se establece el control interno que permita garantizar el cumplimiento de las actividades que se realizan en la Entidad.

La Empresa o las condiciones de la gestión a controlar, generalmente, encontramos que el control de gestión se orienta a los procesos críticos de la organización, es decir, a los aspectos vitales que garanticen el éxito de la misión. Por ello, los factores críticos de éxito constituyen el punto inicial estratégico de un buen sistema de control. Un ejemplo de factores de éxito considerados son los que se muestran en la siguiente tabla:

FACTORES DE ÉXITO	DEFINICIÓN	ASPECTOS CLAVES
EFICACIA	Cumplimiento de metas. Mide el grado porcentual de cumplimiento con respecto a una meta	<ul style="list-style-type: none">• Adecuación de recursos• Costo-Efectividad• Costo-Beneficio
EFFECTIVIDAD	Congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos en el tiempo.	<ul style="list-style-type: none">• Metas formuladas• Cumplimiento de metas• Logros• Gestión
RESULTADO/RELEVANCIA	Para qué se investiga. Mide el total	<ul style="list-style-type: none">• Pertinencia• Impacto

	alcanzado.	• Oportunidad
PRODUCTIVIDAD	Capacidad transformadora del conocimiento producido. Mide la relación costo-producto	• Cobertura • Costos • Calidad
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	¿Con qué se dispone y cuánto se requiere?	• Humanos • Materiales • Financieros

2.2.4 El Informe COSSO (Committee of sponsoring organizations.)⁶

El control interno no tiene el mismo significado para las personas, esto puede dificultar su comprensión dentro de una organización. Resulta importante establecer un marco que permita obtener una definición común.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.

⁶ Coopers & Lybrand; Interpretación personal sobre el Informe COSO.

- Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

Ahora bien, resulta necesario ampliar y describir los conceptos fundamentales mencionados para lograr un mejor entendimiento del control interno.

❖ **Proceso**

El control interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, éstas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una Entidad). El control interno es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización. Los controles internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el control interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

❖ **Las personas**

El control interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

Cada persona o miembro de una organización posee una historia y conocimientos únicos, como así también difieren sus necesidades y prioridades del resto. Esta realidad sin duda afecta y por otra parte se ve afectada por el control interno.

❖ Seguridad razonable

El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherente al sistema de control interno, como ser:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- Colusión entre dos o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

❖ Objetivos

Toda organización tiene una misión y visión, éstas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos se pueden categorizar:

- **Operacionales:** utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.)
- **Información financiera:** preparación y publicación de estados financieros fiables.
- **Cumplimiento:** todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Del sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

Cabe aclarar que alcanzar los objetivos operacionales (por ejemplo el rendimiento sobre una inversión determinada, lanzamiento de nuevos productos, etc.) no siempre esta bajo el control de una organización, dado que éste no puede prevenir acontecimientos externos que puedan evitar

alcanzar las metas operativas propuestas. El control interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones llevadas a cabo para su alcance.

- **Componentes**

El control interno consta de ocho componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- **Entorno de control:** el personal es el núcleo del negocio, como así también el entorno donde trabaja.
- **Evaluación de riesgos:** toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.
- **Actividades de control:** establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Información y comunicación:** los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- **Supervisión:** Para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, deber ser supervisado.
- **Establecimiento de objetivos:** Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda Identificar potenciales eventos que afecten su consecución.

La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado

- **Identificación de eventos:** Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos.

Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro

Existen técnicas de diverso grado de sofisticación

Análisis PEST (Factores políticos ó gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).

Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Ejemplos:

- Inventarios de eventos
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector)
- Indicadores de excepción
- Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores
- Análisis de flujos de procesos
- Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo ó combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos ó de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM
- **Respuestas a los Riesgos:** La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

Dada la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes mencionados, nos permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

- **Relación entre los objetivos y los componentes**

La relación entre los objetivos (lo que la organización se esfuerza por conseguir) y los componentes (necesarios para cumplir con los objetivos) se ve ilustrada a través de la siguiente matriz:



Como podemos ver en la matriz, existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que la Entidad se esfuerza por conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para cumplir dichos objetivos. Además el control interno es relevante para la totalidad de la Entidad o para cualquiera de sus unidades o actividades.

El control interno es importante para la Empresa en su totalidad o para cada una de sus partes (filiales, divisiones, unidades de negocio y actividades funcionales, como por ejemplo compras), de esta forma uno puede centrar su atención, por ejemplo, al entorno de control para una categoría de objetivo para una determinada división de una organización.

- **Eficacia**

El control interno puede considerarse "eficaz" cuando la dirección tiene una seguridad razonable de que:

- Disponen de la información adecuada sobre hasta que punto se están logrando los objetivos operacionales de la organización.
- Los estados financieros son preparados de forma fiable.

- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

La determinación de si un sistema de control interno es "eficaz" o no constituye una toma de postura subjetiva resultante del análisis de si están funcionando eficazmente los cinco componentes en su conjunto. Este funcionamiento proporciona un grado de seguridad razonable de que los objetivos establecidos van a cumplirse.

2.2.5 Elementos de control Interno

Los elementos del sistema de control interno se caracterizan por:

- Definición de objetivos y metas, tanto generales como específicas, además de la formulación de planes operativos que resulten necesarios.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

Estos elementos deben tomar como base de acción:

- El ambiente de control
- Los sistemas de contabilidad

Los controles contables internos y los controles administrativos internos, los cuales se traduce en sub-elementos:

- a) Objetivos y planes perfectamente definidos.

b) Se basan en normas de realización con anterioridad, que servirán primordialmente para planificar y controlar de manera adecuada las operaciones con el fin de disminuir el riesgo de la incertidumbre de la organización.

Dichos objetivos y planes deben poseer las siguientes características:

- Posibles razonables
- Definidos claramente por escrito
- Útiles
- Aceptados y usados
- Flexibles
- Comunicados al personal
- Controlables
- Estructura sólida de la organización, es aquella que proporciona una separación apropiada de las responsabilidades funcionales y que sirve de base para delegar funciones y responsabilidades.
- Existencia de una dirección eficaz
- Asignación o fijación de funciones a cada empleado
- Segregación adecuada de funciones

2.2.6 CONTROL INTERNO DE CAJA Y BANCO

Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos así como fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de cualquier Empresa.

Principios de control interno de caja y bancos:

- Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de caja y bancos.
- En cada operación de caja y bancos deben intervenir por lo menos dos personas.
- Ninguna persona que interviene en caja y bancos debe de tener acceso a los registros contables que controle su actividad.
- El trabajo de empleados de caja y bancos será de complemento no de revisión.
- La función de registro de operaciones de caja y bancos será exclusiva del departamento de contabilidad.

Objetivos del control interno de caja:

- Evitar o prevenir fraudes de caja.
- Promover la eficiencia del personal de caja y bancos.
- Proteger y salvaguardar el efectivo en caja y bancos.
- Descubrir malversaciones.
- Localizar errores de caja y bancos.
- Detectar desperdicios y filtraciones de caja.

- Obtener información administrativa contable oportuna de caja y bancos.

Control para cada origen de entradas a caja o bancos:

- Cobros por ventas de contado directo.
- Cobros por ventas de contado C.O.D en plaza.
- Cobros por ventas de contado C.O.D fuera de plaza.
- Cobros por ventas a crédito en plaza.
- Cobros por ventas a crédito fuera de plaza.

2.3 ADMINISTRACIÓN DE MATERIAL MONETARIO

2.3.1 Procedimiento en la administración de material monetario⁷

En términos generales, el manejo del material monetario en Cajas, debería contener, al menos, los siguientes aspectos:

- Realizar la apertura de caja
- Recepción al inicio de la jornada de trabajo la lata conteniendo todo el efectivo a su cargo, por parte del encargado de agencia (en oficina central tesorero)
- Preparar por cortes todo el efectivo para la atención a los clientes
- Digitar en el sistema de computo los depósitos y retiros de ahorro
- Digitar en el sistema de computo los depósitos y retiros de depósitos a plazo fijo
- Solicitar la cédula de identidad vigente por todo retiro de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo y verificar la fotografía y firma que corresponde al o los titulares de la cuenta.
- Sellar y firmar todas las papeletas de transacciones de caja de ahorros y depósitos a plazo fijo.

⁷ Fondo Financiero Fortaleza S.A.; Manual de Procedimientos de Caja.

- Registrar en el sistema de computo y verificación todas las facturas de cobro de servicios debiendo para el efecto sellar y firmar cada una de ellas.
- Hacer entrega del efectivo al jefe de agencia o en otro caso (tesorero) cuando el monto asignado a su caja supere el mínimo permitido.
- Recontar el efectivo en presencia de la persona encargada cuando se reciba el dinero.
- Guardar la lata conteniendo todo el efectivo a su cargo siempre en la caja fuerte.
- Efectuar el cierre de caja y obtener los listados correspondientes del sistema.
- Recontar al cierre del día, el dinero en caja y registrar en la planilla de billeteaje que emite el sistema de computo debiendo firmar en el mismo el cajero y el encargado de agencia.
- Declarar en la planilla de ingresos de saldos de efectivo los sobrantes y faltantes debiendo firmar el cajero.
- Efectuar el cuadro correcto de caja y conciliar los movimientos de la misma con los correspondientes departamentos.
- Firmar en forma diaria el reporte de arqueo de caja.
- Retener todo billete falso debiendo hacer firmar al cliente la constancia de retención para luego hacer entregar al encargado de agencia.
- Mantener restringido el acceso al recinto de caja del personal ajeno al mismo.
- Resguardar físicamente toda la documentación que sustente las operaciones que hayan pasado por su caja, desde el momento que apertura la misma hasta el momento que entrega el legajo diario de caja, debidamente ordenado, al encargado de agencia.
- Guardar confidencialidad sobre las informaciones relacionadas con la institución y los clientes.
- Reponer dentro de las 24 horas todo faltante de dinero.

2.4 PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS

2.4.1 Teoría sobre puntos críticos

De la misma forma como la planeación tiene un sentido diferente en cada nivel de la administración, de la misma manera el control reviste características distintas dependiendo del nivel de la organización en que se desarrolle, así los niveles jerárquicos mas altos estarán preocupados por el

control estratégico en tanto los mas bajos por el control operativo, la administración media realizará controles tácticos.

Los controles operativos se establecen en el día con día de la Empresa miran a la realización de las metas de todos los días como niveles de producción, numero de piezas falladas, ausentismo, accidentes de trabajo, puntualidad etc.

Los controles tácticos son establecidos por la administración media y miran a mayor plazo, se trata de conocer si el trabajo esta alcanzando las metas planeadas por ejemplo el éxito de un nuevo producto, los resultados de alguna campaña de publicidad, efectos en nuevas políticas crediticias y de precio. Los controles estratégicos tienen que ver con la política general de la Empresa con sus estrategias a largo plazo, construcción de plantas, remodelación de instalaciones, modificaciones en la estructura de organización.

Los controles usados en las organizaciones los podemos clasificar en controles correctivos. Serán controles preventivos aquellos enfocados a reducir los errores en los procesos. Un ejemplo ilustrativo es el procedimiento de aterrizaje de los aviones donde los pilotos deben seguir instrucciones precisas del controlador de vuelo o los establecidos en las tiendas de autoservicio mediante cámaras y vigilancia a efecto de disminuir los robos. Los correctivos pretenden eliminar situaciones indeseables y lograr las metas planeadas, en el ejemplo de los pilotos estos reciben instrucciones que pueden alterar los patrones de aterrizaje en el último momento a fin evitar algún percance por cambios en la velocidad del viento, trafico u otros factores.

El Control Interno de la Caja debe hacerse, tomando en cuenta lo siguiente⁸:

- Deberá establecerse un límite máximo para los pagos a realizarse por caja. Los que excedan dicho límite, se deberán pagar con cheques.
- Esta cuenta sólo se moverá cuando se decida aumentar o disminuir el fondo, o para su eliminación.
- Debe haber una sola persona responsable de la caja.
- La persona responsable de la caja chica, no debe tener acceso a la Contabilidad, ni a los Cobros, ni a la Caja Principal.

⁸ Giovanni E. Gómez; Auditoría y Control Interno; Evaluación de riesgo en el disponible;
<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/21/riesdisp.htm>; 10.04.10.

- La reposición del fondo se hará mediante cheque a favor de la persona responsable del mismo.
- El fondo se cargará a cada una de las cuentas de gastos según se especifique en los comprobantes pagados por la Caja.
- Los comprobantes impresos, numerados correlativamente, deberán estar aprobados previamente por otra persona autorizada y especificaran en cifras y letras, el monto pagado.

Los controles deben ser flexibles. Cuando un control no es flexible, un problema que exija rebasar lo calculado en la previsión, hace que, o bien no pueda adecuadamente la función, o bien se tienda a abandonar el control como inservible. Muchos están en contra del empleo de controles, precisamente por su inflexibilidad.

Los controles deben conducir por sí mismos de alguna manera a la acción correctiva. No sólo deben decir "que algo está mal", sino "donde, por qué, quien es el responsable, etc.".

En la utilización de los datos deben seguirse un sistema.

Sus pasos principales serán:

- Análisis de los "hechos".
- Interpretación de los mismos.
- Adopción de medidas aconsejables.
- Su iniciación, y revisión estrecha.
- Registro de los resultados obtenidos.

Es indispensable no confundir "los hechos", con su interpretación valorativa:

- El requisito básico es que exista un pleno apoyo de la dirección o gerencia general.
- Ordinariamente deben operar por años.
- Se requiere como primer paso identificar las metas generales de la Empresa en los términos más exactos que sea posible. Es necesario convertir los objetivos en estándares.
- Lo anterior implica hacer revisiones y ajustes en los planes generales, y sobre todo en la organización de la Empresa.

- Debe pedirse a cada jefe interior, que fije sus propios estándares u objetivos.
- El jefe superior deberá ensayar la fijación de los estándares o metas, debidamente cuantificados, en cada uno de los campos que lo están haciendo también sus subordinados.
- Debe discutirse en cada uno de éstos lo que por ello ha sido señalado. Cuando ambos jefes, superior o inferior coinciden en los estándares, no habrá problemas. De lo contrario de deberá estudiar el caso y tratar de ponerse de acuerdo y fijar cada uno mejor sus metas o reorganizar las existentes.
- Las decisiones adoptadas en estas juntas entre el jefe superior y sus jefes subordinados inmediatos, pueden crear la necesidad de modificar o ajustar los objetivos generales, lo que en realidad constituye una línea de retroalimentación.
- Durante el desarrollo de los programas en el año, debe revisarse cada determinado tiempo lo que se ha podido obtener en los estándares prefijados y lo que se ha logrado. Deben pedirse y analizarse las razones por las que no se pudo obtener lo señalado.
- Con los resultado de la revisión parcial antes mencionada, podrá ocurrir que algunas metas esperadas deban reducirse, o hasta desecharse, o bien, que se puedan aumentar otras o ampliarlas.
- Finalmente la revisión permitirá preparar los nuevos estándares para el siguiente período.

2.4.2 Evaluación de riesgo en el disponible

En la evaluación que el auditor financiero realiza del riesgo que se tiene en el manejo del disponible, se debe tener en cuenta el que se presenta inherente a la organización y el que se da por fallas en las medidas de control

El manejo de las cuentas que tienen que ver con los recursos en efectivo o en los bancos toma una gran importancia en la gestión que realiza el administrador financiero de las fuentes de financiación en el corto plazo.

La tarea del auditor financiero es verificar que estos rubros presenten el menor riesgo posible en su utilización para la consecución de los objetivos organizacionales.

La medición del riesgo hecha por parte del auditor debe realizarse sobre las normas de auditoría de general aceptación, es por ello que en este artículo se pretenden mostrar algunas de las pruebas que el profesional contable desarrolla en este sentido y las posibles salidas que tiene al encontrar fallas en el manejo del disponible.

FACTORES DE RIESGO INHERENTE

ORIGEN	POSIBLE SOLUCIÓN
El ente realiza cambios frecuentes de firmas autorizadas	Mayor control de las autorizaciones verificando las causas de las modificaciones
Se han realizado ingresos y egresos de fondos significativos de efectivo	Análisis detallado de las operaciones relevantes
Se han recibido montos significativos de efectivo	Comprobación del origen y destino de los fondos
Los movimientos entre bancos son frecuentes y poco significativos	Detallado análisis conciliatorio
Son frecuentes las transferencias electrónicas de fondos	Mayor grado de análisis de las evidencias para comprobar la integridad de las operaciones de transferencia
Uno de los bancos con el cual opera la Empresa parece financieramente débil, lo cual puede afectar la disponibilidad de los fondos	Esfuerzos para comprobar la recuperación de los fondos

Fuente Giovanni E. Gómez; Auditoría y Control Interno; Evaluación de riesgo en el disponible

RIESGO OPERACIONAL SEGÚN BASILEA

Durante los últimos años, la actividad financiera ha evolucionado de manera exponencial. En el mundo, el crecimiento de los negocios financieros, no solo en volumen, pero más importante aun en complejidad y cantidad de servicios se ha multiplicado. Este fenómeno, entre otros, como los escándalos financieros de la última década, ha generado la conciencia sobre los procesos de administración de riesgos. Y dentro de esos procesos, la administración de un riesgo en particular, que hasta hace muy pocos años no era administrado ni medido ni evaluado de manera adecuada. El riesgo operacional. Las entidades financieras han desarrollado formulas avanzadas y eficientes de administración de sus riesgos operacionales, y han llegado a modelos que les permiten cuantificarlos, y por ende lograr una mejor administración de los mismos. Esto se traduce en ahorros concretos de capital, y en una mejor posición de solvencia frente a posibles debilidades.

RIESGO OPERATIVO

En el análisis del Riesgo Operativo podemos identificar las potenciales perdidas originadas por inadecuados o defectuosos:

- Procesos internos de la Entidad
- Personal de la Entidad
- Sistema de información
- Eventos Externos

El Riesgo Operativo se puede medir por el :

- Método del indicador básico
- Método Estándar
- Método de Medición Avanzada (AMA)

Basilea incentiva la creación de técnicas mas avanzadas por parte de las Entidades.

METODO DEL INDICADOR BASICO

$$\text{KBIA} = \text{GI} \times a$$

Donde:

KBIA = Requerimiento de Capital

GI = Ingresos Brutos Promedios (Últimos tres años)

a = 15 % Definido por Basilea

METODO ESTANDAR

$$\text{KTSA} = \sum (\text{GI } 1-8 \times \beta \text{ } 1-8)$$

Donde:

KTSA = Requerimiento de capital

GI 1-8 = Ingresos Brutos por medio de Líneas de Negocios (últimos tres años)

β 1-8) = Parámetros definidos por Basilea

METODO DE MEDICION AVANZADA (AMA)

- Baja notablemente la necesidad de constituir capitales adicionales.
- Requiere de un sistema interno de estimación de riesgos.
- Requiere Autorización de Supervisión (ASFI)

Sistema Interno de estimación de riesgos, criterios cualitativos y cuantitativos:

- Alto involucramiento del Directorio y Alta Gerencia.
- Política de Gestión de Riesgos.(Riesgo Operativo)

- Unidad de Gestión de Riesgo Operativo.(Medición / Información)
- Disponibilidad de Recursos (Información / Sistemas)
- Obtención de Datos Internos y Externos

Modernos Factores de Riesgo Operativo:

- El riesgo del procesamiento manual se ha potenciado y globalizado por el uso generalizado de tecnología.
- El crecimiento del e-commerce y sus riesgos potenciales.(Canales de comercialización)
- Las funciones, separaciones y consolidaciones a gran escala.
- El surgimiento de nuevas Entidades Financieras que actúan como proveedores de servicios a gran escala.
- Las nuevas formas de mitigar el riesgo(securitizaciones, colaterales, derivados.)
- El uso creciente de las tercerizaciones y outsourcing.

Preguntas para evaluar el control interno en el Disponible

Dentro del disponible encontramos todos los rubros como el efectivo, las cajas y los bancos tanto los nacionales como los extranjeros.

Para realizar el examen el auditor puede llevar a cabo algunos cuestionamientos sobre los principios de contabilidad que deben ser aplicados a las operaciones de la Empresa en cuanto a los recursos en efectivo, de acuerdo a los siguientes rubros:

TOTALIDAD

1. ¿Se registran todos los cobros o desembolsos que ocurren dentro del período?
2. ¿En los estados financieros se muestra el saldo de todas las transacciones realizadas que involucren cobros y desembolsos?

EXISTENCIA

1. ¿Todos los ingresos y egresos representan hechos económicos que han ocurrido durante el período y son atribuidos al ente ?

2. ¿Los saldos del grupo de disponible reflejados en los estados financieros son reales?

EXACTITUD

1. ¿Los cobros y desembolsos son registrados de acuerdo en lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

2. Los ingresos y gastos registrados en la contabilidad se hacen por las cantidades correctas aritméticamente?

VALUACIÓN

1. ¿Todas las cuentas del grupo de disponible están debidamente valuadas por las cantidades correctas de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

PRESENTACIÓN

1. ¿Todas las cuentas del grupo de disponible están debidamente clasificadas de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

2. ¿Todas las cuentas del grupo de disponible están debidamente descritas de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

3. Todas las cuentas del disponibles están debidamente mostradas en los estados financieros de acuerdo con las normas y disposiciones que le son aplicables ?

La clasificación de riesgo inherente después de hacer el análisis puede clasificarse como: alto, medio o bajo, según el análisis el auditor tomará las medidas de control necesarias para ajustar los rubros del disponible a los objetivos propuestos en el programa de auditoría.

FACTORES DE RIESGO DE CONTROL

ORIGEN	POSIBLE SOLUCIÓN
Las protecciones físicas del efectivo en caja no son adecuadas	Incremento de pruebas de saldos para verificar la integridad de los mismos
Las conciliaciones bancarias no se realizan con regularidad o no son adecuadamente realizadas	Mayores pruebas sustantivas para comprobar los saldos de los bancos
Los cheques pendientes y los depósitos en tránsito no son adecuadamente controlados	Esfuerzos para comprobar la veracidad e integridad de las transacciones
Las transacciones rechazadas no son identificadas, analizadas y corregidas en forma oportuna	No se puede confiar en los controles directos
La administración no revisa frecuentemente los saldos en libros	No se puede confiar en controles gerenciales e independientes

Fuente: Giovanni E. Gómez; Auditoría y Control Interno; Evaluación de riesgo en el
Disponible

Los resultados obtenidos en este examen pueden darse por las fallas o el cumplimiento que presenta la buena aplicación de las medidas de control propuestas por los gerentes, administradores y auditores de la Empresa.

La auditoría debe basarse en pruebas que apliquen los fundamentos de las normas de auditoría y los principios de contabilidad de general aceptación.

AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control tiene como objetivo analizar si las personas que están realizando y controlando el trabajo realizan sus funciones de acuerdo a los objetivos, procedimientos y programa de auditoría previamente establecidos. También verifica si los objetivos organizacionales que se plantearon por la alta gerencia se cumplen a cabalidad, buscando hallar las posibles irregularidades, para así tomar las medidas necesarias para su buena ejecución. El auditor toma de este análisis las

herramientas para dar su dictamen sobre el riesgo en el cual se mueven las cuentas que tienen que ver con el disponible.

A continuación se presentan una serie de preguntas que puede realizar el auditor para desarrollar dicho análisis:

1. Existen políticas para el manejo de disponible?
2. Existen manuales para el manejo de disponible?
3. Los sistemas para el manejo del disponible son sistematizadas o manuales?
4. Las políticas para el manejo del disponible están orientadas a la consecución de los objetivos y metas de la Entidad?
5. La alta dirección está preocupada por el mejoramiento del recurso humano a través de cursos de capacitación para los funcionarios que manejan el disponible?
6. Se tienen en cuenta las habilidades y destrezas de los aspirantes según las funciones del cargo en el área de disponible?
7. Hay revisión de las nuevas políticas y prácticas en el área de disponible respecto a su adecuación como a su cumplimiento?
8. Se identifican los principales puntos críticos en el área del disponible que requieren mayor control, aplicando el principio de excepción?
9. Se mide el grado de efectividad de los actuales controles administrativos?
10. Existe óptima asignación de los recursos?
11. Están identificados e interrelacionados el disponible con los ingresos y egresos de la Empresa?
12. Se revelan las debilidades del área de disponible de la organización y se proporcionan medios para corregir tales deficiencia?
13. ¿La información contable es útil para la toma de decisiones en el área de disponible?

Ahora el auditor debe determinar el grado de riesgo frente al manejo del disponible, con el análisis hecho de los factores de riesgo inherente, de control y del ambiente de control que se ve reflejado en actividades como:

- Descentralización excesiva de las operaciones
- Inexistencia de políticas claras sobre administración de fondos
- No utilización de análisis o proyecciones del flujo de fondos como técnica de administración de fondos

2.5 PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN CAJAS

Los intentos por perfeccionar el control interno en cajas, deben tener como objetivos lo siguiente:

- Minimizar las causas de riesgos
- Eliminar las causas del riesgo
- Disminuir la ocurrencia de las causas del riesgo

Además, estos controles adicionales pueden ser:

- Preventivos: Cuando evitan que ocurran las causas del riesgo
- Detectivos: Cuando detectan la ocurrencia del riesgo
- Correctivos: Cuando corrigen los efectos de las causas después de que han ocurrido los hechos.

Todo cajero deberá ejercer un estricto control sobre el dinero y los registros que le son confiados por la Entidad bajo responsabilidad personal.

A continuación se provee algunas reglas de guía para ejercer un mejor control en funciones de caja⁹:

- Es la única persona responsable del dinero que la Entidad le ha confiado para atender la caja, por lo consiguiente no debe confiar ni delegar su trabajo absolutamente a nadie.

⁹ Banco Mercantil, Manual de Control de Material Monetario, 2008.

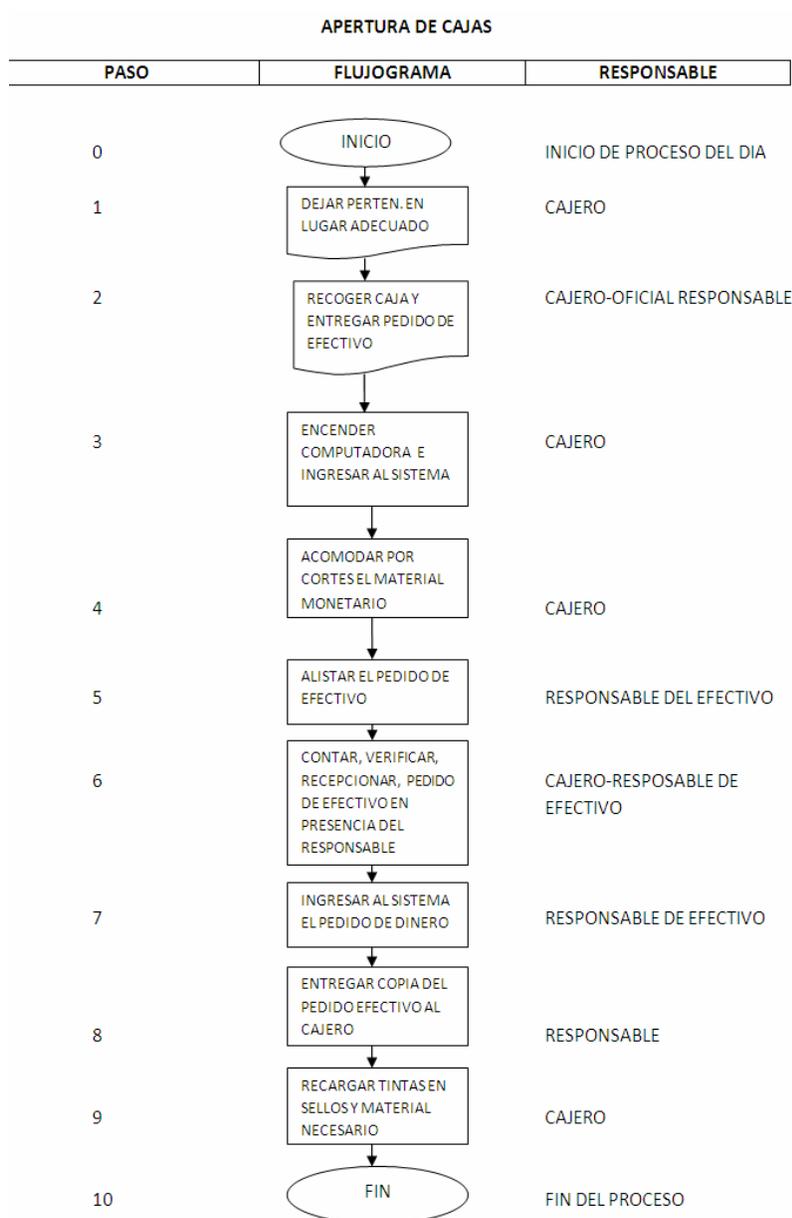
- El efectivo de su caja deberá estar debidamente fajado, el marbete sellado, rubricado y en correcto orden.
- El manejo del efectivo debe rodearse de toda clase de precauciones.
- No se manipulara efectivo sino dentro de la bóveda o de compartimientos apropiados.
- Cada cajero tiene el espacio asignado para el normal desarrollo de sus funciones, es de su responsabilidad restringir el ingreso a su área, excepto a funcionarios autorizados en caso de arqueo.
- Las cajas deben mantenerse libres de material innecesario y adecuadas de forma que permitan desarrollar funciones y atención al cliente de forma eficiente y sobre todo ordenada.
- Excepcionalmente abandonara su caja bajo las medidas necesarias, o sea debe dejar sus gavetas cerradas.
- Además debe ejercer el control debido al acceso de su sistema.
- Tratar directamente con los clientes en toda operación que envuelva efectivo y reportar cualquier excepción al supervisor de caja.
- Es aconsejable trabajar paralelamente con la máquina de calcular.
- Todo cajero está plenamente autorizado a rechazar el proceso de cualquier operación, si en su opinión se trata de algo anormal, fraudulento o incorrecto previa autorización del supervisor.
- No debe disponer del dinero que está bajo su responsabilidad.
- Todo cajero debe tener presente que las impresoras refrendadoras, certifican que una operación o efecto paso por su caja, además, sirven para identificar las diferentes cajas entre si.
- Para evitar posibles situaciones confusas, él cajero no deberá atender a ninguna persona por la parte posterior del mostrador, así sea su compañero de trabajo.
- Esta prohibido prestarse dinero entre cajeros, al menos que no sea con una boleta de pedido.

CAPÍTULO III

MARCO PRÁCTICO

3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA.

El flujo grama de apertura de cajas de la Entidad Financiera consta de los siguientes pasos esenciales:

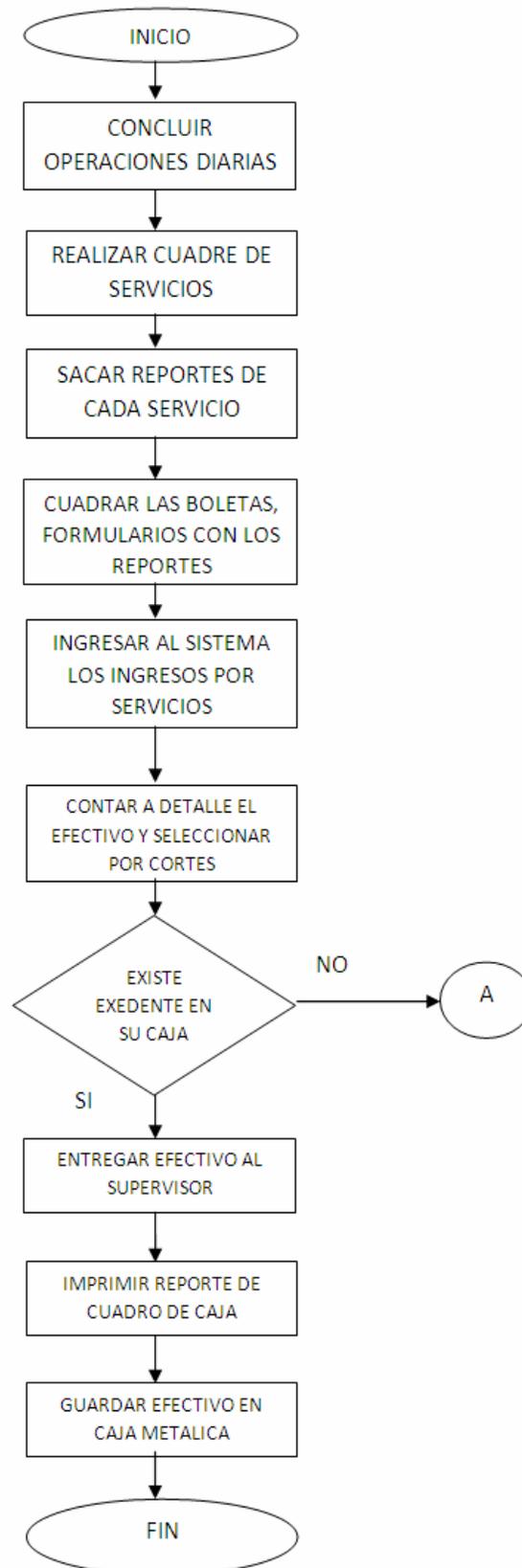


APERTURA DE CAJA

Abarca desde la programación para la apertura de caja con el requerimiento de efectivo al inicio de la jornada de trabajo previa a la atención al cliente, la recepción de efectivo e intercambio de documentación con tesorería hasta la apertura de cajas previa a la atención al cliente

- El cajero llena la boleta de pedido de cajas especificando los montos de efectivo que requiere para su caja.
- El tesorero verifica la papeleta de intercambio de cajas y prepara para el dinero para la respectiva entrega.
- El cajero inicia la jornada con el encendido de su computadora e ingresando al sistema con su contraseña personal autorizada.
- Recoge su caja metálica de la bóveda con el saldo mínimo del día anterior y recepción del efectivo requerido para trabajar del tesorero, asimismo registra sus saldos en el libro de ingresos y egresos de efectivo, sin efectuar enmiendas ni correcciones sobrescritas.
- El tesorero en función al requerimiento del día entrega el efectivo correspondiente al cajero.
- Una vez que el cajero recibe el efectivo, verifica el monto recibido y en su conformidad firma y sella la papeleta.
- El cajero entrega la papeleta original al tesorero y se queda con la copia como documento de respaldo.
- Acomoda su efectivo con el billetaje del día anterior, en su caja, según el tipo de corte.
- Verifica su efectivo con el billetaje del día anterior, además de la fecha en el sistema.

FLUJOGRAMA DE CIERRE DE CAJA



CIERRE DE CAJA

El cierre de cajas está circunscrito a los siguientes movimientos:

Abarca desde el cierre de transacciones en cada caja, el recuento de efectivo y el cruce con la información de reportes, el arqueo cruzado, y el guardado del efectivo en bóveda.

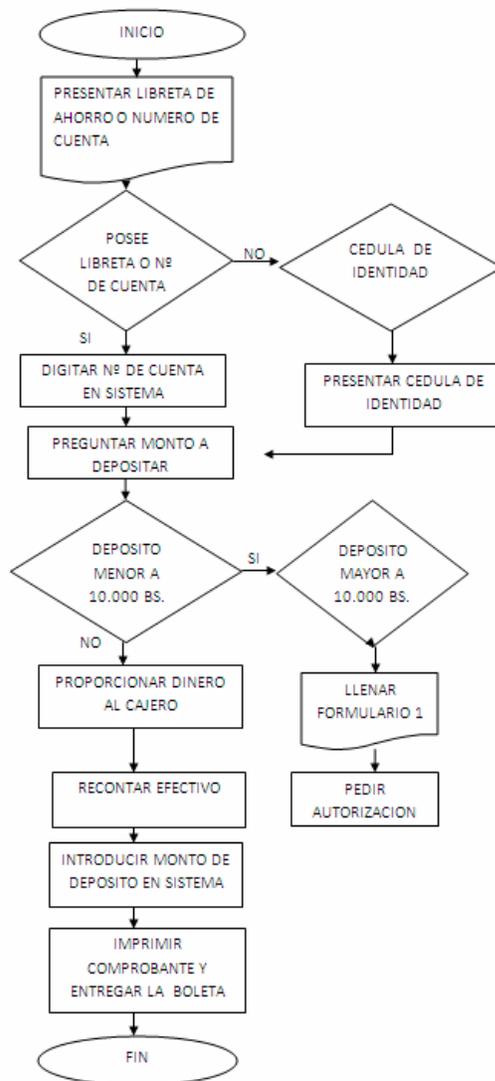
- El cajero concluye las operaciones del día.
- Comienza el cuadro de servicios, mediante la emisión impresión de reportes individuales de cada servicio
- Esta operativa se repite para cada servicio.
- Realiza la sumatoria de los cupones, formularios u otros por servicio.
- Efectúa el cuadro de sus boletas con los reportes.
- Después de cuadrar los reportes por servicios, ingresa en el modulo caja – ingresos varios y efectúa el ingreso individual de acuerdo a los servicios.
- Cuenta a detalle el efectivo existente en su caja tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, los mismos deben ser seleccionados por corte o moneda.
- Debe quedar su caja con el monto mínimo que se indica en su manual de procedimientos.
- En caso de sobrepasar estos montos debe entregar los excedentes al tesorero y emitir las papeletas de intercambio de efectivo correspondientes firmadas y selladas.
- El tesorero realiza el traspaso de efectivo respectivo mediante intercambio de caja en sistema.
- El cajero ingresa el saldo de su caja al sistema a través del modulo caja – procesos (billetaje).
- Manda a imprimir el reporte de billetaje y debe cuadrar con el reporte de cajas, firmar y sellar.
- En caso de existir sobrante o faltante el cajero debe declarar e ingresar en sistema los montos.

- Todo el movimiento el cajero entregara a su compañero todos sus documentos para ser revisados y cruzar el sello de verificado y revisado.

3.2 Puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de control interno.

Se pudo constatar que los puntos críticos importantes en la administración del material monetario en el área de cajas son:

FLUJOGRAMA DE DEPÓSITO EN EFECTIVO DE CAJA DE AHORRO



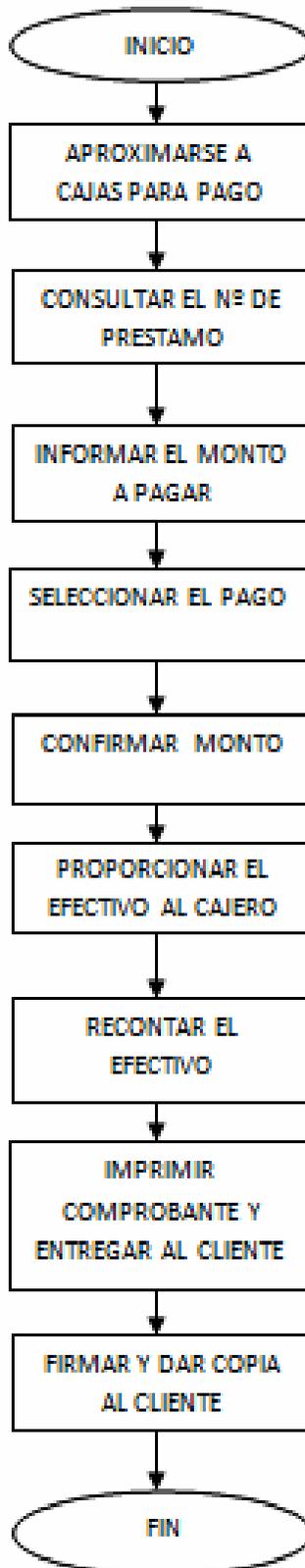
DEPOSITOS EN CAJA DE AHORRO

Abarca desde la atención del cliente en ventanilla de cajas, recepción de efectivo o documento mercantil, hasta el archivo y custodia del comprobante de la transacción.

- El cliente se apersona a la ventanilla solicitando un depósito a su cuenta y el cajero requiere del ahorrista la libreta o número de cuenta, si el ahorrista no cuenta con lo anteriormente pedido y es la persona titular se busca en el sistema con la presentación de su cédula de identidad.
- El cajero ingresa al módulo caja digital el número de cuenta en el sistema, en este aparece el nombre del titular de la cuenta, el cual deberá coincidir con la libreta de caja de ahorro o su cédula de identidad.
- Preguntar al ahorrista el monto a depositar.
- El ahorrista proporciona el efectivo correspondiente al cajero.
- El cajero recuenta el dinero a ser depositado
- Realiza la transacción, introduciendo en el mismo módulo el monto de depósito, el nombre, y número de cédula de identidad del ahorrista.
- Manda a imprimir el comprobante de depósito y solicita al ahorrista que lo firme.
- El ahorrista firma el comprobante de depósito en conformidad con la transacción realizada, y devuelve el mismo al cajero.

El cajero entrega la copia del comprobante al ahorrista y archiva el comprobante de depósito original.

FLUJOGRAMA DE COBRO DE COBRO DE PRESTAMO



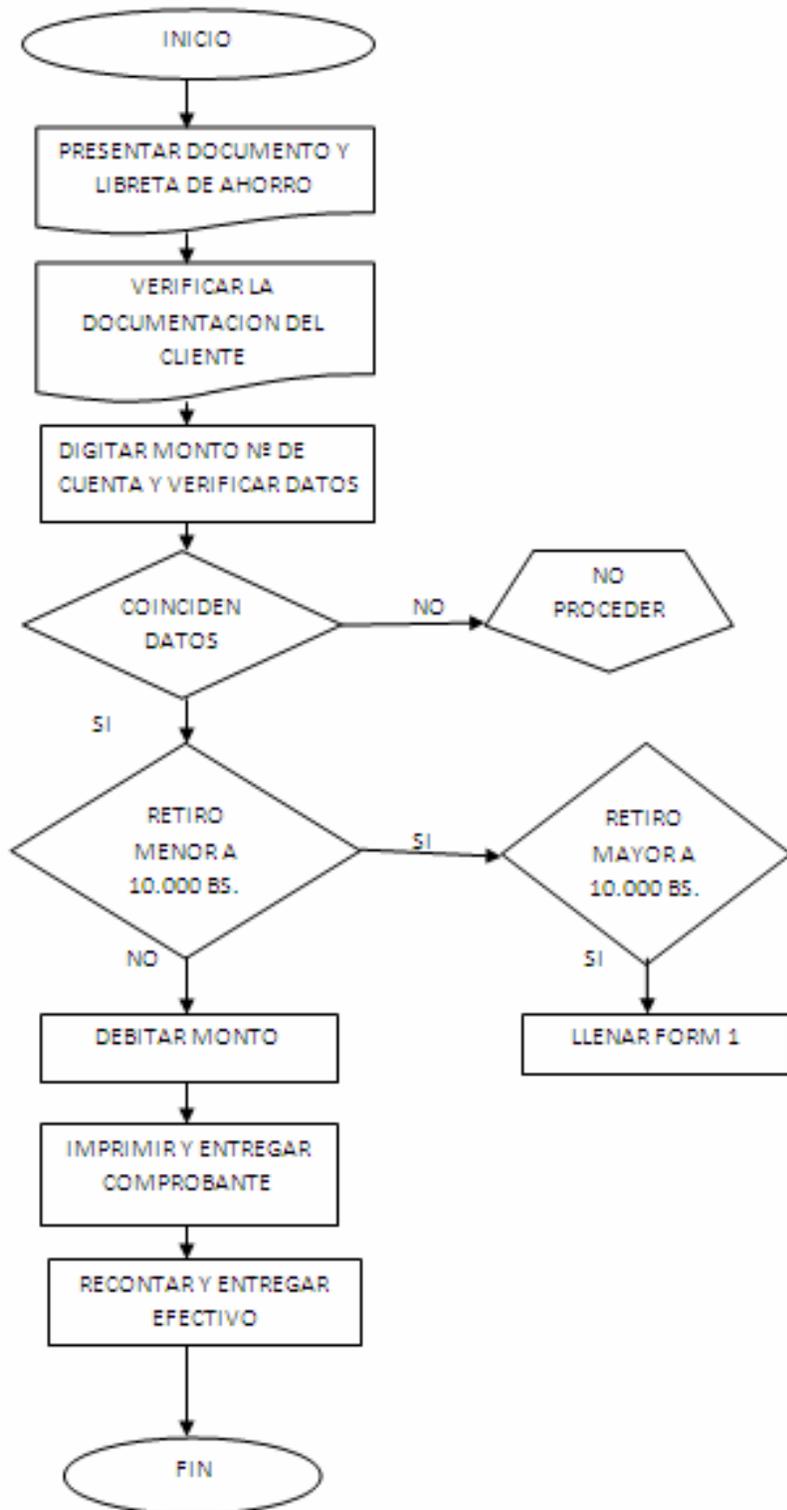
COBRO DE PRÉSTAMOS

Abarca desde la atención del cliente en ventanilla de cajas recepción de efectivo, hasta el archivo y custodia del comprobante de la transacción.

Cuando el cliente requiera cancelar las cuotas de crédito vigentes en mora hasta el trigésimo día o amortizaciones extras, mediante caja, sin necesidad de pasar previamente por cartera.

- El cajero debe atender al cliente y consultar el numero de préstamo o el nombre del deudor.
- Ingresar al modulo Prestamos Comerciales y realiza la consulta de dicha deuda, introduciendo el numero de préstamo.
- Informa al cliente el monto a pagar, incluyendo el I.T.F.(impuesto a las transacciones financiera).
- Si el cliente desea pagar como monto global el equivalente a su deuda el cajero debe calcular manualmente el I.T.F.
- Se confirma el pago del monto o monto mayor a pagar.
- El cliente proporciona el efectivo al cajero.
- El cajero recibe el efectivo verificando la autenticidad de los mismos, los selecciona por cortes y guarda en los espacios correspondientes a su caja.
- Manda a imprimir el comprobante de cobro de préstamo y entrega al cliente para su firma.

FLUJOGRAMA DE RETIRO DE EFECTIVO

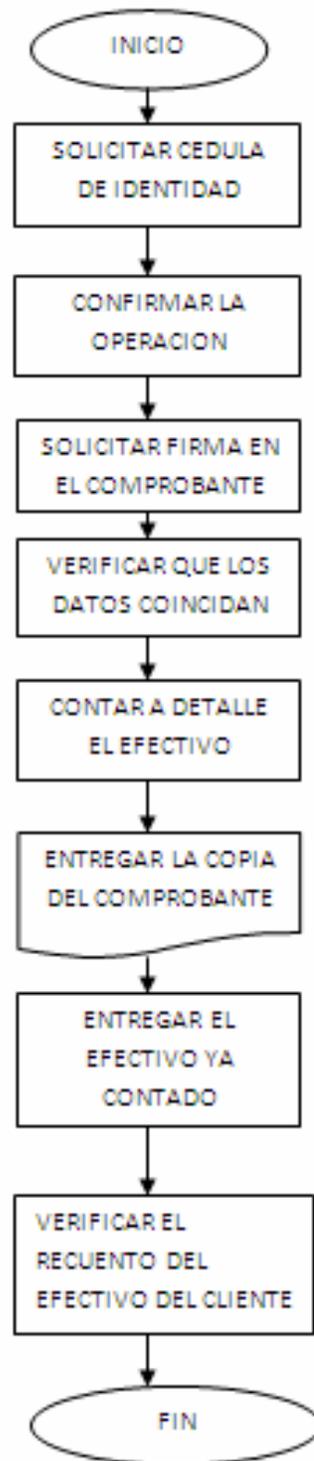


Retiro de caja de ahorros

Abarca desde la atención del cliente en ventanilla de caja, entrega de efectivo, hasta el archivo y custodia del comprobante de la transacción.

- Cuando el ahorrista se apersona a la ventanilla con su libreta de caja de ahorros y su cédula de identidad vigente y en buen estado, solicita al cajero el retiro de efectivo de su caja de ahorros.
- El cajero verifica la libreta de caja de ahorros e identifica al ahorrista en el modulo de verificación de firmas, fotos para cajas.
- Digita el numero de cuenta del ahorrista en el sistema y verifica que sus datos del sistema coincidan con la cédula de identidad, sí la firma y foto no coincidieran mandar al cliente a plataforma para actualización de datos.
- Preguntar al ahorrista el monto que desea retirar. En función al requerimiento revisa los márgenes de autorización establecidos en oficina si es mayor o igual a \$us.10.000 o su equivalente en Bs. El cliente debe llenar el formulario no.1.
- Verifica el saldo de la cuenta y observa si existe disponibilidad suficiente para atender la transacción solicitada.
- Debita de la cuenta el monto solicitado por el ahorrista previa autorización y conformación de datos y montos.
- Manda a imprimir el comprobante de retiro y entrega al ahorrista para que este lo confirme en conformidad con la transacción realizada.
- El ahorrista firma y devuelve el comprobante de retiro al cajero,
- El cajero cuenta el dinero a ser entregado paga al cliente y debe verificar antes de que se retire de ventanilla.

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE DIVISAS



COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

Abarca desde la atención del cliente en ventanilla de cajas, recepción y entrega de efectivo, hasta el archivo y custodia del comprobante de la transacción.

- El cajero debe consultar al cliente el monto de \$us. Que desea vender y le informa el tipo de cambio de la mutual.
- Cuando el cliente solicite al cajero la venta de divisas (a partir de los 30\$us.) este ultimo debe requerir del cliente su cédula de identidad y el monto en \$us. A comprar, de acuerdo al importe de la transacción, solicita la autorización correspondiente.
- Si el cliente no portara su cédula de identidad, el cajero deberá consultar con su inmediato superior para atender la transacción.
- El cajero cuenta a detalle el efectivo recibido del cliente verifica la autenticad del mismo, separa por cortes y guarda en los espacios correspondientes de su caja. Ingresar al sistema y digita el nombre, cédula de identidad el espacio de moneda, monto de la compra y en el campo detalle cuando se considere necesario puede registrar la serie de los billetes u otras observaciones que considere relevantes.
- Obligatoriamente debe extender la papeleta de compra – venta y solicitar al cliente que firme.
- El cajero firma y sella el comprobante de transacción, entregando la copia del comprobante al cliente y archiva el comprobante original junto con los demás del mismo tipo.
- El cajero cuenta el efectivo en Bs. Y se lo entrega al cliente, pidiendo al mismo que recuente el efectivo entregado.

3.2.1 Encuestas directas

De acuerdo a cuestionarios efectuados en la Entidad Financiera (Anexo 1) se pudo establecer los siguientes casos empíricos, en función a las preguntas efectuadas.



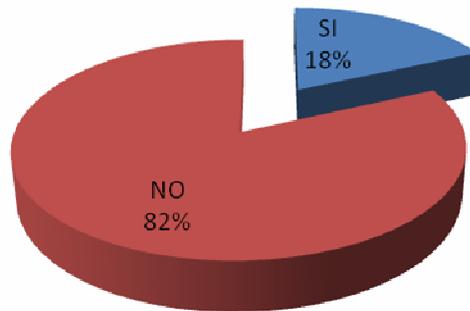
Los encuestados, funcionarios de la Entidad, establecen que la seguridad del área de cajas es de 64 %.

Lo que indican es que el área de cajas en oficina central es restringida. Este nivel de control, según los encuestados es aceptable.

Si bien existe esta área restringida hubo casos en que el dinero se perdió del área de cajas. Para corregir esta deficiencia, se debe habilitar una ventanilla extra a la atención al público para poder ayudar a otras áreas que necesiten de alguna información de cajas.

Excepcionalmente podrá entrar un funcionario ajeno al área en ocasiones pero donde el dinero esté debidamente custodiado y puesto en bóveda.

2.- La forma de recepción de dinero en oficina central es confiable ?



Los funcionarios encuestados de la Entidad establecen que la recepción de dinero no es confiable en 82%.

Lo que quiere decir que existe alto riesgo en el proceso de recepción de remesas de dinero. Una de las causas del alto riesgo, es que los cajeros tienen que esperar con su dinero hasta la llegada del Tesorero, ya que no se cuenta con funcionarios de apoyo para los recuentos correspondientes.

La forma de recepción de dinero es inadecuada debido a que una o dos personas no pueden hacer un buen recuento del dinero enviado de las agencias y de cajeros de oficina central, por lo cual es necesario habilitar a tres funcionarios más para que a una hora tope puedan recoger el dinero excedente verificando y cambiando los precintos y sellos de seguridad.

De tal manera se podría colaborar al tesorero que también tiene otras obligaciones. Entonces se establecería una organización adecuada y así se podría evitar la existencia de faltantes, facilitando la detección de los responsables del recuento, de acuerdo al día de entrega, eliminando el desorden de precintos desechos en el mesón de recuento.

El dinero de todos los funcionarios de cajas (agencias, ventanillas y oficina central) debe ser bien recontado de manera que no exista el riesgo de que al llevar al Banco para su respectivo depósito pueda faltar una pieza o que exista un billete falso.

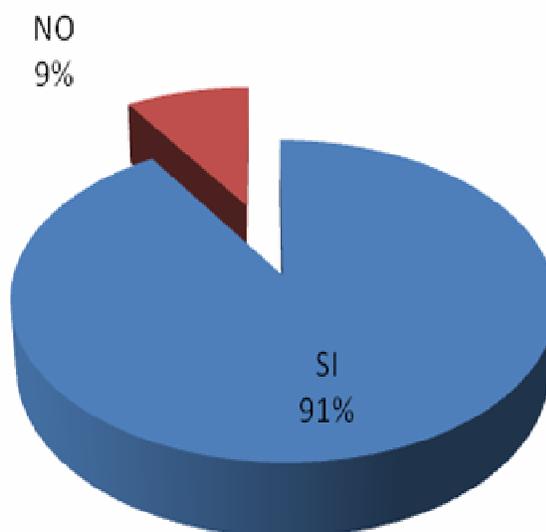
También es necesario mandar al Banco al personal que ya conoce el manejo de esta remesa y no así al personal nuevo que ingresa a la Entidad debido a que al ver tanto dinero se pueda distraer y el cajero receptor del banco pueda cambiar el billete.



El 73% de los funcionarios encuestados de la Entidad establecen que no se realizan arquezos sorprendivos de los fondos recaudados. Lo que quiere decir que no se cumple el manual de procedimientos de la Entidad.

Sobre los arquezos sorpresa, el manual de procedimientos establece que en la semana deberían hacer los supervisores por lo menos 3 arquezos, ya sea al empezar la jornada a la mitad o al terminar. Actualmente prevalece la negligencia del encargado. Para salvar ésta deficiencia, el encargado de los arquezos, copia sin verificar físicamente los saldos de cierre reportados por los cajeros en diferentes días. Esta acción del encargado se puede verificar viendo los reportes de la semana y comparando el efectivo copiado como tal, pero cuando se hace un arqueo sorprendente varia el monto del día anterior por tener movimientos de dinero del día, lo que vale decir que el arqueo sorprendente se debe hacer en el momento que se vea conveniente no siempre al empezar o terminar el trabajo.

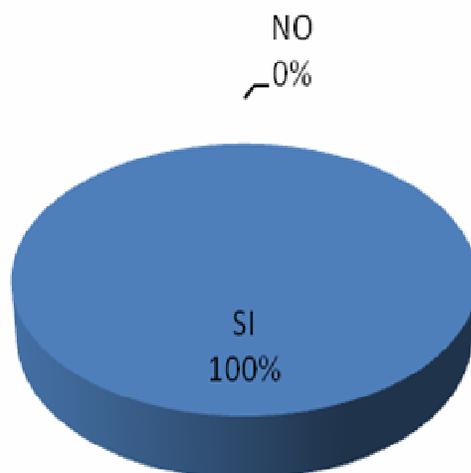
4.- Conoce alguna deficiencia en el area de cajas?



Los funcionarios encuestados de la Entidad establecen que el 91% conoce sobre deficiencias en el área de cajas. Este resultado indica la necesidad de aplicar controles adicionales en el área de Caja y Bóvedas.

Las deficiencias generalmente se presentan cuando el funcionario de cajas esta distraído o cuenta el dinero respectivo al recibir o entregar dinero; por tanto es necesario actualizar constantemente los datos de los clientes, hacer mantenimientos por lo menos mensualmente de los equipos de cámaras que cuenta la Entidad. Este control beneficia a las dos partes (Entidad-funcionario) ya que muchos clientes cambian de dirección domiciliaria y se dificulta su ubicación en caso de necesidad de consultas.

5.- ¿Existe un limite de caja del cual puede quedarse con cierta cantidad de efectivo al cierre?

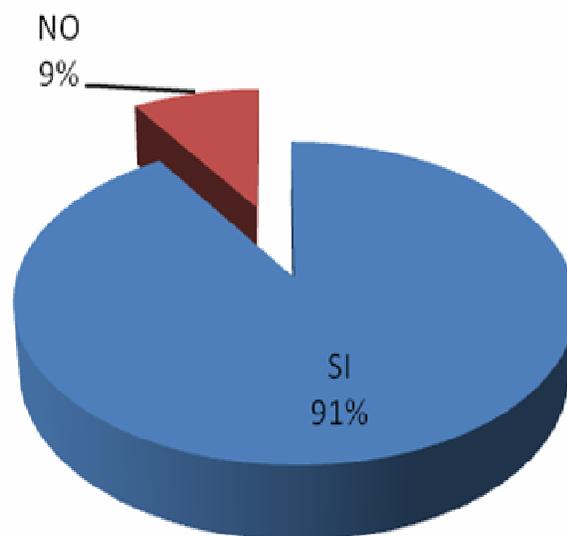


Todos los funcionarios encuestados respondieron que sí existe un limite que debe quedarse en su caja. Lo que quiere decir que conocen los manuales.

Respecto a los límites, si bien hay un tope que cada cajero puede dejar en su lata metálica, esto no se cumple debido a que en el caso de agencias y “ventanillas” de recaudación, el supervisor cierra su bóveda una vez que cada cajero le entrega el excedente parcialmente, quedando en algunas cajas montos superiores al límite.

Para solucionar esta deficiencia, el Supervisor debería esperar hasta que el cajero esté seguro de no sobrepasar el monto permitido.

6.- ¿Tuvo usted alguna falla de caja de un monto superior a 100 \$us?



Los funcionarios encuestados establecen que 91% tuvo falla de caja de montos superiores al equivalente de \$us 100. Estas fallas, cuyo monto promedio per cápita mensual es superior al equivalente de \$us 100, resulta de las fallas de control en la recepción y entrega de dinero a los clientes.

3.2.2 Encuesta dirigida tipo Likert

Las encuestas dirigidas a funcionarios de la Entidad establecieron los siguientes resultados:



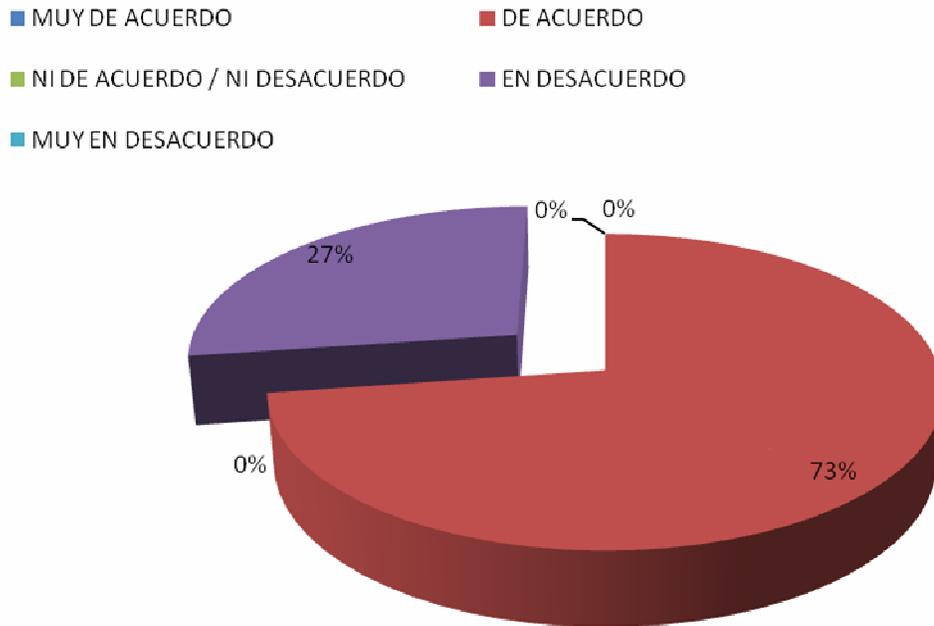
Los resultados a esta aseveración son los siguientes:

De los 11 funcionarios consultados, el sistema Likert, establece que:

- El 33% está de acuerdo
- El 27% está en desacuerdo

Por tanto, se infiere que en la Entidad existe eficacia en los controles de seguridad del material monetario, pero no al nivel que se podría dar.

2.- Las Remesas enviadas por agencias deben ser recogidas por la empresa de transporte y valor, no por el Mensajero



El resultado a esta aseveración es la siguiente:

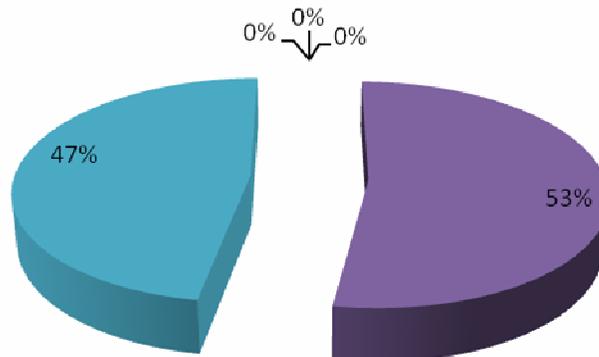
De los 11 funcionarios consultados, el sistema likert establece que:

- El 73% está de acuerdo
- El 27% está en desacuerdo

Aquí se puede ver que la seguridad del efectivo es poco confiable por que el mensajero en un vehículo resguardado por un policía recoge el dinero de distintas agencias que no llegan a los 100000 Bs.

3.- CUANDO SE PRESENTA UNA FALLA DE CAJA, LA BASE DE DATOS ES EFICAZ PARA UBICAR AL CLIENTE.

■ MUY DE ACUERDO ■ DE ACUERDO
■ NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO ■ EN DESACUERDO
■ MUY EN DESACUERDO



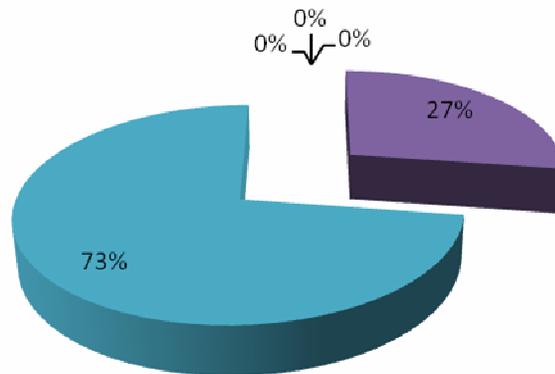
De los 11 funcionarios encuestados, el sistema likert establece que:

- El 53% está en desacuerdo
- El 47% muy en desacuerdo

Por lo tanto se infiere que en la Entidad no existe eficacia, no tienen los registros correspondientes actualizados para facilitar al cajero cuando detecta un error en alguna transacción.

4.- La entrega de dinero excedente en su caja es recibida de inmediato por el Tesorero

■ MUY DE ACUERDO ■ DE ACUERDO
■ NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO ■ EN DESACUERDO
■ MUY EN DESACUERDO



4. La entrega de dinero excedente en su caja es recibida de inmediato por el supervisor de área (tesorero).

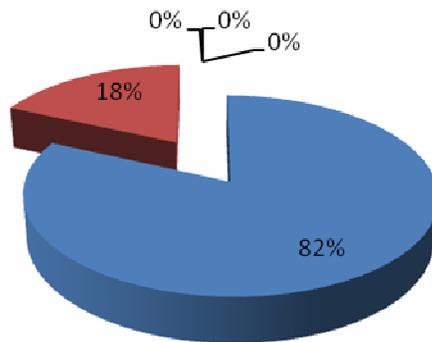
De los 11 funcionarios encuestados, el sistema liket establece que:

- El 73% está en muy desacuerdo.
- El 27% está en desacuerdo

Por lo tanto se puede ver que los funcionarios de la Entidad están muy desacuerdos por la tardanza del tesorero al tener que esperar para poder entregar el excedente en su caja.

5.- Cuando el cajero necesita dinero se presta de su caja por un tiempo corto

■ MUY DE ACUERDO ■ DE ACUERDO
■ NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO ■ EN DESACUERDO
■ MUY EN DESACUERDO



De los 11 funcionarios encuestados el sistema likert establece que:

- El 82% está muy de acuerdo
- El 18% está de acuerdo

Lo que vale decir que los funcionarios encuestados acceden al préstamo por un corto tiempo de sus cajas de dinero.

3.2.2 Entrevistas no Estructuradas

Los casos de evidencia de errores de control interno obtenidos mediante encuestas no estructuradas y que generan pérdidas son los siguientes;

En la entrevista con los funcionarios de la Entidad se pudo establecer los siguientes casos:

- Ellos mencionaron sobre el cambio de precinto y sello una vez recogido del supervisor, cajeros se encontraron con precintos de hace 3 o 4 días de entrega lo que hace

pensar que ese planchado no fue recontado por la persona responsable, y que en algunos casos faltó un billete y no sabían de quien era ese dinero entregado.

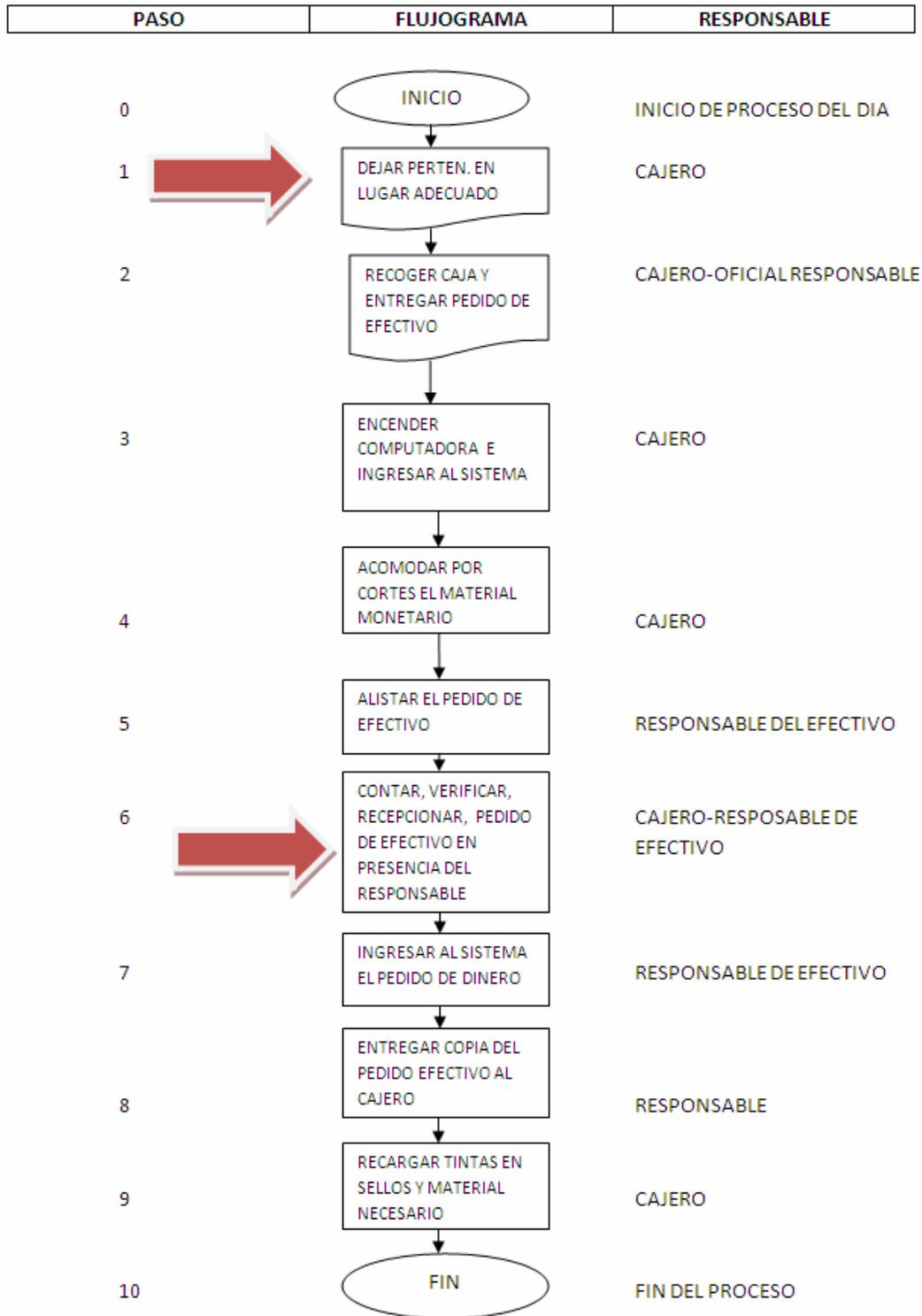
- En el caso de falla de caja por transacciones de cuentas de ahorro pudieron detectar pero no pudiendo recuperar por la deficiencia de las personas responsables (plataforma) en la actualización de datos de clientes que hace tiempo no hacen transacciones con sus cuentas de ahorros.
- El cajero debe corroborar datos del cliente para poder realizar un pago, pero cuando no existe en el sistema de verificación de firmas, fotos, es donde tropieza con el cliente molesto, porque debe acercarse a otra área para la actualización, esa falencia se debe superar para no perder la Entidad clientes.
- El préstamo de dinero de cajeros se debe a que tienen una urgencia y para eso sacan como préstamo de sus cajas, lo cual indican que no se encontraron con un arqueo posterior al préstamo.
- La ganancia por la compra-venta de moneda al no introducir al sistema ya que los cajeros ganan por cada compra o venta cuatro puntos de acuerdo al monto.
- En el cobro de préstamos por la Entidad donde los clientes pagan sus deudas en diferente moneda.

3.3 Evaluó de Propuesta de elementos adicionales de control interno en el actual sistema.

Con base en los casos analizados se puede establecer los siguientes elementos adicionales de control interno en cajas que deberían incluir las Entidades financieras y específicamente la Mutual La Paz.

DIAGRAMA CON PUNTOS ADICIONALES

APERTURA DE CAJAS (PROPUESTA)



En esta propuesta de apertura de cajas el cajero debería tener cuidado en lo siguiente:

- Dejar sus pertenencias personales (celular, cartera, abrigos, etc.) en un lugar adecuado que le proporcione la Entidad debido a que estando en cajas desempeñando su labor se evite susceptibilidades de parte del cliente.

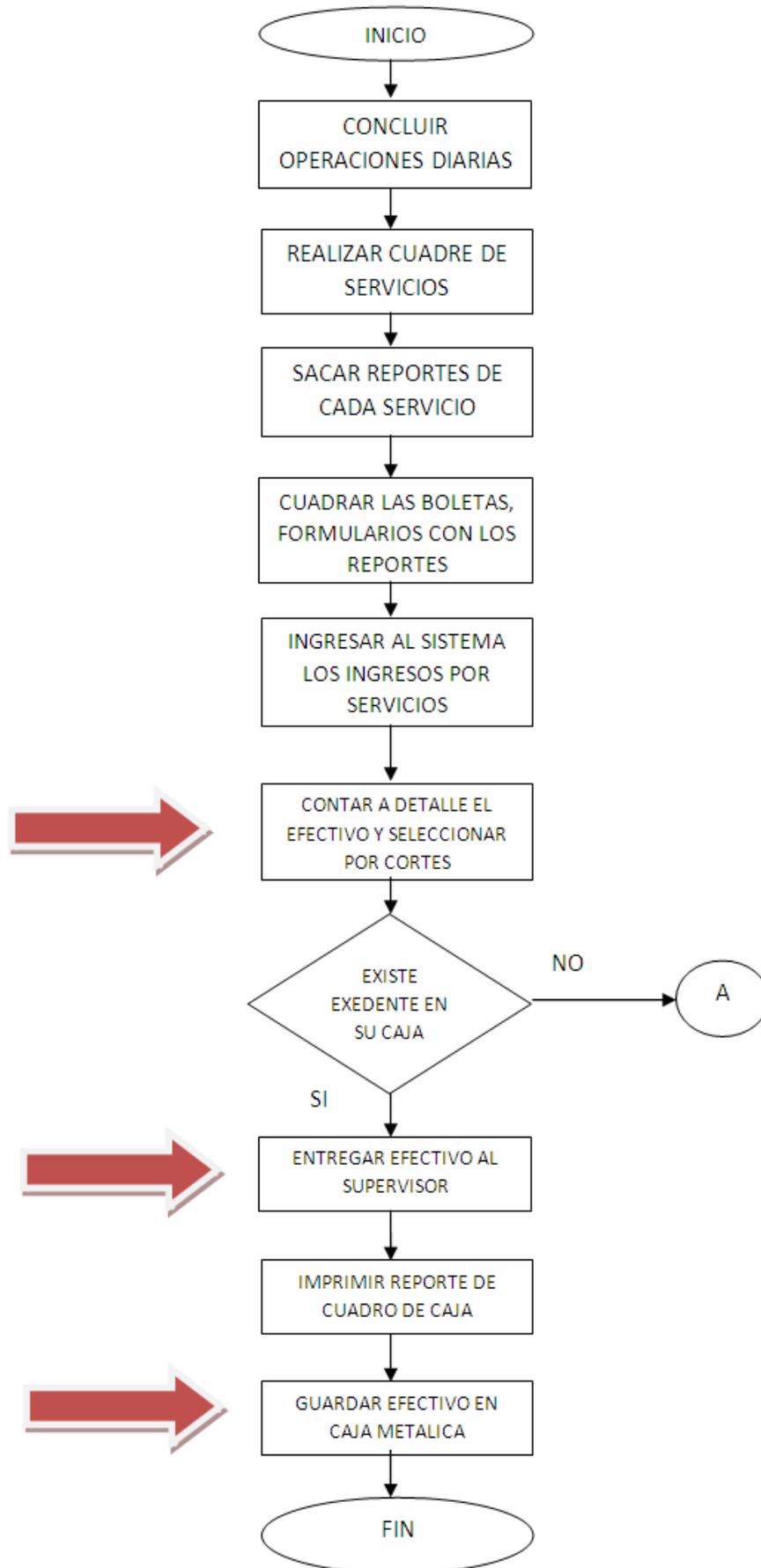
Está prohibido que los clientes hablen dentro de la Entidad por celular, sin embargo hay cajeros que lo hacen dentro de sus cajas y en presencia de clientes eso también debería estar prohibido y ser controlado por el supervisor de cajas.

- Contar el dinero en presencia de la persona responsable de la entrega verificando cada billete para así evitar posteriores reclamos, dar su conformidad de lo recibido rubricando y sellando la respectiva boleta de intercambio.
- Una vez que esté conforme de lo recibido igualar el pedido de su dinero en billetes y monedas con los cortes correspondientes junto a su boleta de pedido.
- Tener cuidado en sus claves, contraseñas de acceso al sistema se debería cambiar las veces que se vea conveniente así prevenir cualquier anomalía.
- Verificar el dinero existente en su caja metálica y acomodar por cortes.

El cajero no debería quedarse con ningún saldo de efectivo físico, lo que quiero decir es que entregar al supervisor de caja todo el dinero sin que él funcionario tenga algún monto en custodia.

De esta manera se podría evitar que el cajero tenga algún préstamo a tiempo corto del efectivo que tiene en su caja.

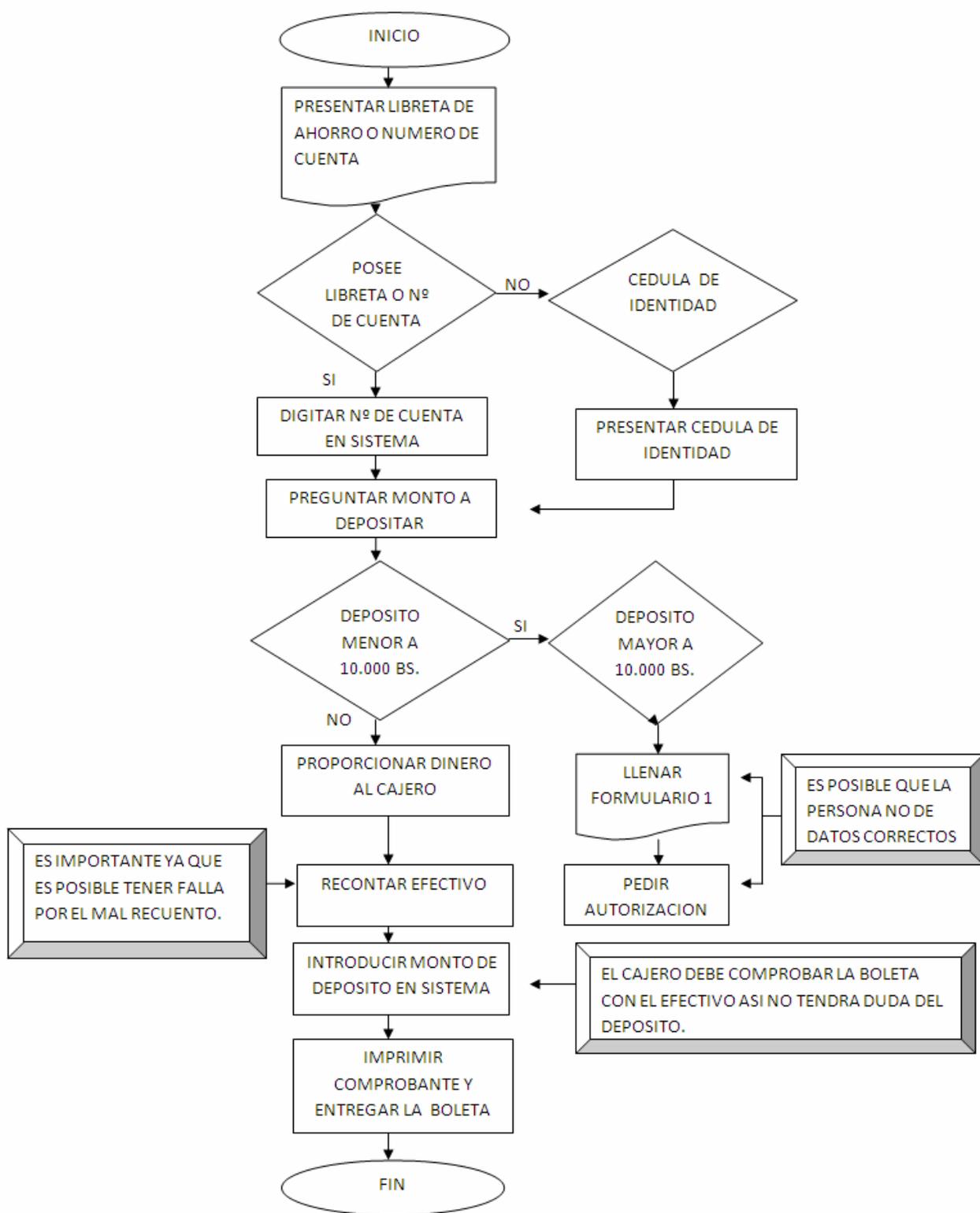
FLUJOGRAMA DE CIERRE DE CAJA



En este flujo grama de cierre de caja la propuesta sería que el siguiente:

- Al momento de entrega de dinero excedente contar el monto que debe ser entregado revisando a detalle y verificando con su boleta de entrega.
- Entregar al supervisor de caja con el detalle correspondiente por cortes y verificar el recuento, para conformidad de ambos sellar al pie de la boleta e ingresar al sistema, el cajero con la copia y el supervisor con el original.
- Guardar su efectivo restante en su lata metálica después de haber ingresado a sistema corte por corte y cuadrar.
- Tener cuidado en el momento de guardar su dinero en billetes y monedas asegurando y verificando de que no quede ningún billete ni monedas en su caja de trabajo.

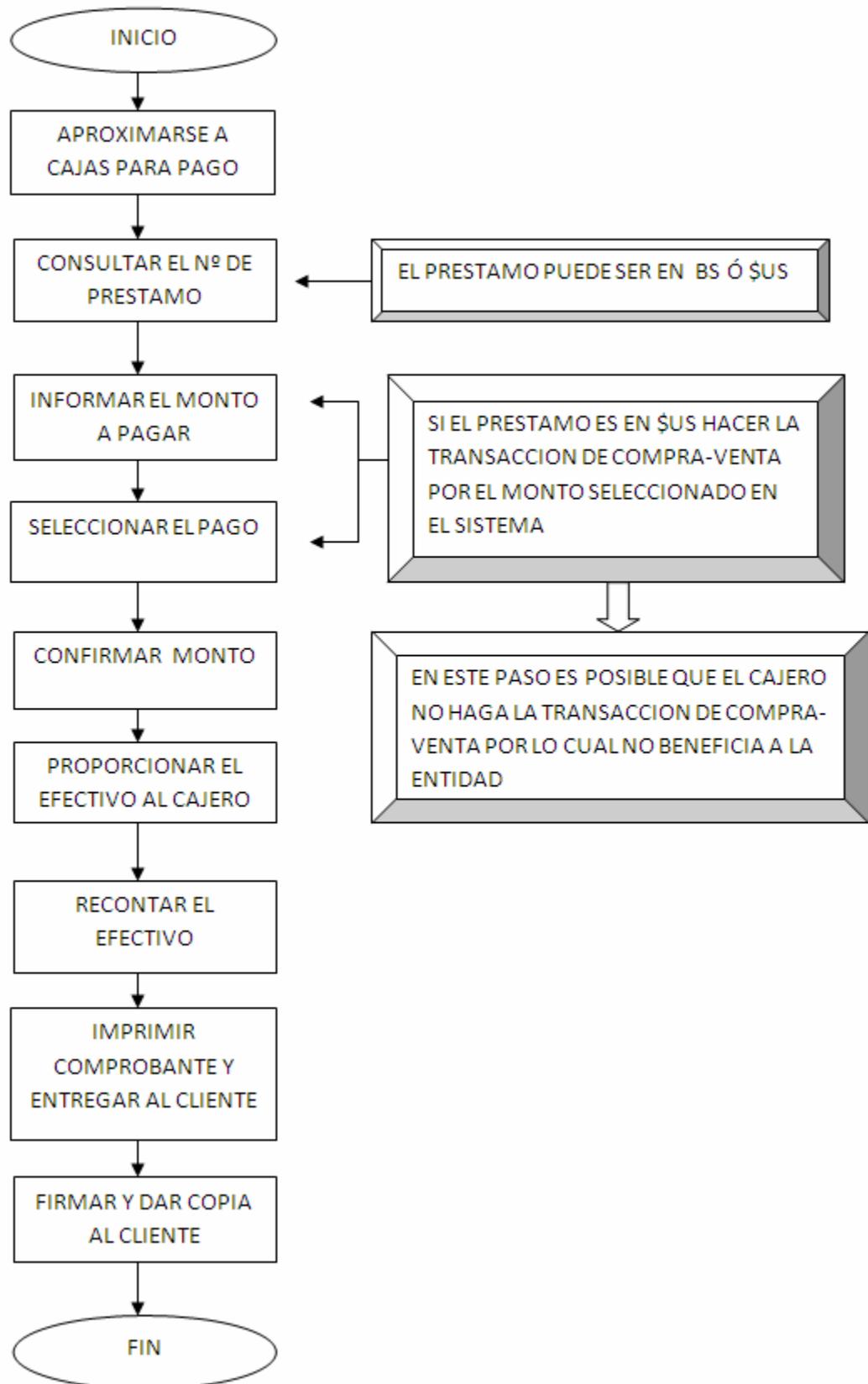
FLUJOGRAMA DE DEPÓSITO EN EFECTIVO DE CAJA DE AHORRO



En este flujo grama de depósito a caja de ahorro se debería tener en cuenta lo siguiente:

- A pesar de conocer a los clientes por la frecuencia de las operaciones que realizan, no deberían distraerse y evitar que se acerque a la ventanilla estando con otra persona ya que esto genera retraso en la atención o malas interpretaciones a otros clientes.
- Cuenten rigurosamente el dinero que está siendo depositado y corrobore de no tener otro dinero en el mesón de su caja.
- Recuente el dinero entregado por el cliente mostrando la cantidad y cortes del mismo.
- En este punto de depósitos si fuera monto mayor se debería habilitar una caja adicional para el recuento de dinero por parte del cajero dando seguridad tanto al cliente como al cajero.
- Para depósitos mayores o equivalentes a 10000 \$us. El cliente llena un form,1,el cajero deberá verifica, revisar que los datos estén correctos ,que la firma coincida con su documento de identidad y así asegurarse de que el cliente de datos fidedignos explicando cual es la razón del llenado del form. 1.
- Antes de que el cliente se retire de ventanilla el cajero debe asegurarse de que tenga la boleta original el cliente la copia, revisar la impresión del sistema donde refleje el tipo de operación (deposito), el número de cuenta, así como el monto correcto y la fecha de la operación realizada.

FLUJOGRAMA DE COBRO DE PRESTAMO

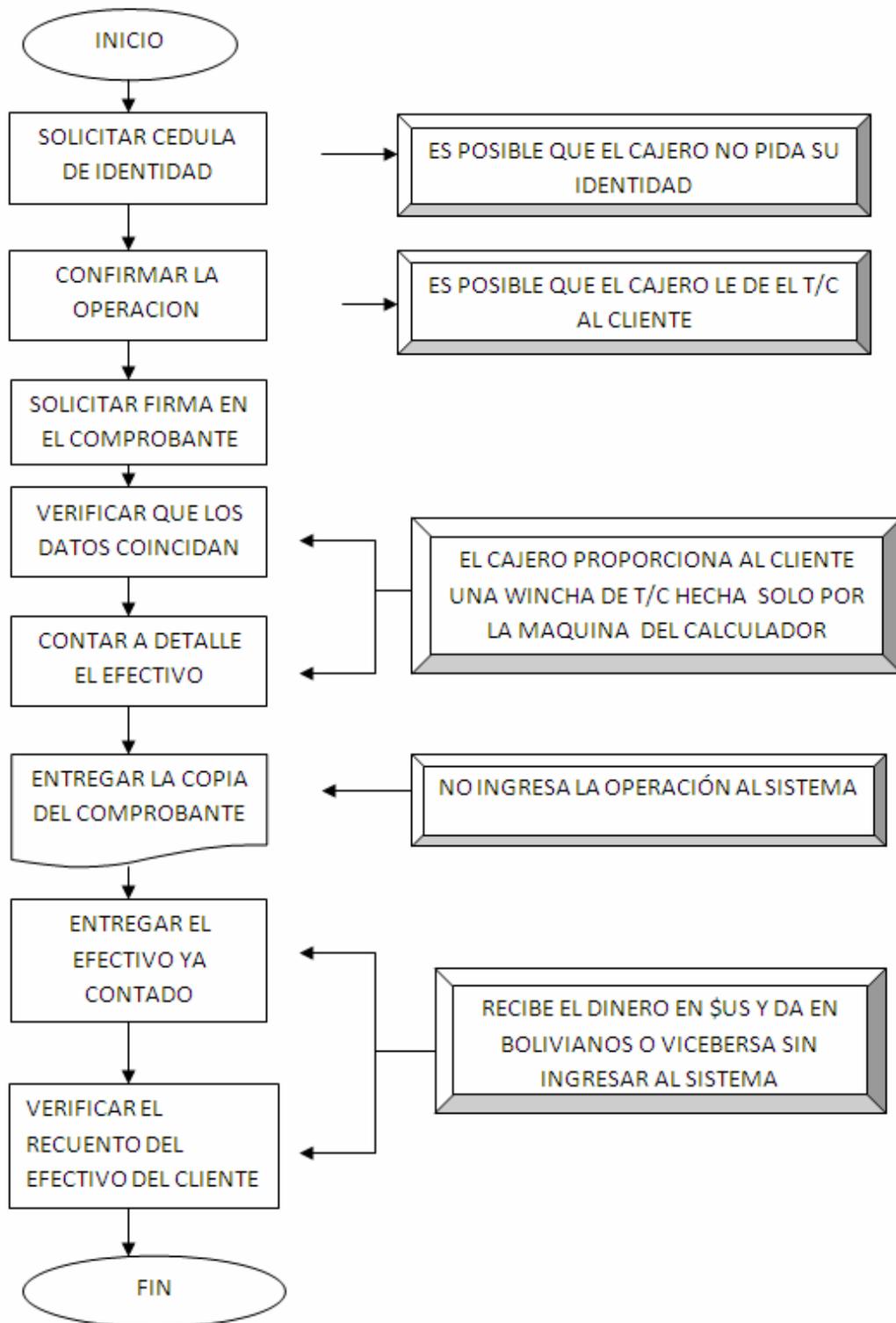


En este flujo grama el cajero deberá seguir lo siguiente:

La Entidad financiera presta servicios dando prestamos en Bs. y \$us. Lo que quiere decir es que el cajero debe ver en sistema que tipo de moneda tiene el préstamo, para preguntar al cliente en que moneda cancelara su deuda.

- Se debe realizar la transacción de compra y venta una vez verificando cuanto es la cuota a pagar del préstamo.
- El cliente deberá firmar por la compra o venta de moneda y la boleta de cobro de préstamo monto que coincidirá con ambas boletas impresas por el sistema.
- Otra sugerencia para evitar que la Entidad pierda en el sentido de tipo de cambio por compra y venta de moneda y el cajero obvие el paso a seguir seria que el área de sistemas implante una opción donde el sistema tenga que hacer el cambio de moneda internamente, esa sería una forma de evitar perdida de tipo cambiario.

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE DIVISAS



En este flujo grama se pretende establecer lo siguiente:

- El cajero deberá pedir su cédula de identidad al cliente dando el tipo de cambio de moneda con la que la Entidad cuenta, en este caso la venta de \$us.es de 7.08 y la compra de \$us. es de 7.04.
- De no ingresar datos al sistema el cajero da al cliente una información mediante la máquina de calcular.
- En muchos casos el cliente acepta y cambia su dinero aceptando la impresión de la máquina de calcular.
- El cajero no ingresando esta operación al sistema iguala con otra transacción del mismo monto y de esa manera es de que hace su ganancia ilícita de 4 puntos sobre el monto.
- Realización de entrevistas con el personal de la Entidad para determinar si concuerdan los procedimientos por ellos descritos en cuanto al efectivo con los determinados en los manuales de funciones y planes de control interno.

De acuerdo con la experiencia adquirida por los funcionarios responsables de Tesorería y Cajas los puntos adicionales en el control interno permitirán reducir los casos de pérdidas tanto para los cajeros como para la Entidad.

3.4 Evaluar la propuesta en función a las expectativas de reducción de pérdidas en la manipulación del material monetario en el área de Cajas.

En Cada punto adicional:

A la fecha, conforme a datos de la Entidad, se tiene mensualmente una falla de caja negativa de Bs. 1936 y \$us 34 por cajero. (Anexo 2 .)

Con el reforzamiento de los puntos críticos conforme a la propuesta, se permitirá, al menos un ahorro promedio, para cada cajero de los montos indicados.

ANALISIS FODA

DESCRIPCION	FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
1) Deposito Caja de Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema desplaza datos que puedan identificar al cliente. - El cajero puede preguntar a qué cuenta realizará el depósito. - Al ingresar el N° de cuenta el sistema desplaza el nombre del titular de la cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero puede obtener del cliente datos que sirvan para complementar información interna. 	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema podría no desplazar datos actualizados del cliente beneficiario. - El sistema permite que el cliente se retire un momento cuando el cajero está recontando el dinero recibido. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente podría no verificar los datos del beneficiario y haber depositado el dinero en otra cuenta.
2) Deposito en DPF'S	<ul style="list-style-type: none"> - El área de captaciones elabora una boleta misma que es identificada a través de un número habilitado automáticamente en el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente puede depositar su dinero portando además la papeleta con el N° de transacción. - El cajero inserta en la opción deposito DPF y el sistema solicita el N°, lo que significa que la misma ya fue revisada y aprobada. 	<ul style="list-style-type: none"> - El hecho de haber sido autorizada la papeleta no implica máxima seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es posible de que el cliente no brinde correctamente sus datos personales con el fin de efectuar depósitos no permitidos.
3) Retiro CAJA DE AHORRO	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema, para comodidad del cliente, emite las boletas de retiro y desplaza la firma y otros datos complementarios de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente puede entregar su documentación para que el cajero pueda cotejar los datos desplegados en la pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen casos en los que los clientes cambiaron su dirección y los datos del sistema no son actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad de ubicar al cliente si cambió la dirección de su domicilio.
4) Retiro de DPF'S	<ul style="list-style-type: none"> - El área de capacitaciones realiza una boleta con el N° de transacción previo a la cancelación del DPF ya sea parcial o renovado total renovado o liquidación. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero a pedido del cliente - Puede mandar a la área respectiva para la entrega de dinero con cheque. 	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema no exige insertar todos los datos del cliente ya que si no son transcritos la operación puede realizar sin problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes que son atendidos en captaciones y se demora mucho, llegan a caja molestos y exigen que se les atienda rápido.

ANALISIS FODA

DESCRIPCION	FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
5) Registro de Firmas Foto y Carnet de Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema desplaza Firmas al momento de realizar una transacción de retiro. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente podría registrar su firma al momento de apertura de caja de ahorro que se pueda identificar en la transacción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen casos en que los funcionarios de captaciones no verifican que el sistema jale los registros guardados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Molestia del cliente debido a que en el momento del retiro de dinero no sale registro del cliente y no se procede a la transacción - Se corre el riesgo de que el cliente cierre su cuenta.
6) COBRO DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Se ingresa al sistema insertando los datos necesarios de la factura y se refrenda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se podría sacar reportes y verificar el Nº Recorrido correcto de la factura, revisando montos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero puede que cobre la factura y no procese en el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero podría sacar el dinero en vez de declarar sobrante sin verificar cual fue el error.
7) PAGO DE RENTA DIGNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - El beneficiario procede a sacarse una foto al reverso de la fotocopia de Carnet de Identidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente podría brindar todos los datos que el cajero necesite para evitar algún reclamo o duda de la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> - En ocasiones no quieren dar datos actuales y existe la posibilidad de fraude. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas inescrupulosas podrían utilizar a beneficio para cobros indebidos, en complicidad con mismos funcionarios.
8) Recepción de Dinero	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero verifica el monto recibido y recuenta dando la conformidad respectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero podría revisar el dinero recibido y cambiar los precintos con su sello y firma. 	<ul style="list-style-type: none"> - El NO recontar en el momento de recepción provoca riesgo en el sentido que falte una pieza o exista un falso. 	<ul style="list-style-type: none"> - El prestar dinero de caja entre cajeros y no emitir una boleta de intercambio se da el riesgo de que genere faltante o sobrante.
9) Entrega de Dinero Excedente	<ul style="list-style-type: none"> - El Tesorero y Asistente recuentan el dinero de Of. Central y de agencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para no demorar se podría usar una de las re contadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - La demasía de dinero para recuento en Tesorería y solo existen 2 personas para esa función hace que no se cuente todo como 	<ul style="list-style-type: none"> - Al no poder acabar el recuento hay el riesgo de que falte, sobre o haya billetes falsos.
10) COBRO DE PRESTAMO	<ul style="list-style-type: none"> - En ciertos casos el área de cartera elabora una boleta de prepago en ventanilla. - El pago también puede ser directo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero podría ver el pago mínimo de préstamo en pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema acepta el pago de acuerdo a la moneda requerida en el momento del préstamo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cajero puede cobra el préstamo en bolivianos cuando la deuda es en \$us.

CAPITULO IV

4.1 PROPUESTA

Al determinar que un adecuado sistema de control interno en cualquier Entidad Financiera es de gran importancia cabe mencionar que el área de cajas por el nivel de responsabilidad que afronta y ser una área que a través del cual se concretan las actividades con el público en general, es aquel que debe tener los mayores niveles de control.

Estos niveles de control deben ser formulados de acuerdo a las actividades tanto diarias como extraordinarias además de tomar en cuenta el riesgo en el que se incurre al ser el activo más propenso a robo, fraudes, etc.

Para evitar todo este riesgo se aconseja implementar la siguiente propuesta:

- Realizar arqueos periódicamente y sin previo aviso
- Realizar un corte de transacciones a una hora determinada, después de atender al último cliente.
- Ingreso al área de cajas y verificar que no realizaron los cajeros transacciones posteriores a la hora de corte de actividades.
- Verificar que el saldo físico coincide con el saldo que revela el sistema.
- Verificar la autenticidad de los billetes que se encuentran en el área de cajas de cada funcionario.
- Tomar una muestra de transacciones realizadas en la fecha correspondiente.
- Verificar con un par de boletas de depósito que los datos del cliente son los necesarios como para identificar al mismo en caso de diferencia.
- Verificar con un par de boletas de cobro de préstamos el monto y nombre sea igual a la boleta de compra y venta.
- Tomar varias transacciones de compra y venta de moneda y realizar un seguimiento de la transacción.

- Verificar que los cajeros revisan minuciosamente el llenado de datos por parte de los clientes principalmente montos altos.
- Verificar con el reporte, la cantidad de transacciones revertidas.
- Verificar que el saldo en libros sea exactamente igual al físico.
- Verificar que los fajos de dinero cuentan con precinto nuevo, sello de firma del funcionario que recuenta.
- Verificar que las cámaras de monitoreo en diferentes cajas funcionen adecuadamente.
- Verificar que el área de plataforma actualice periódicamente los datos y que estos sean confiables y seguros.

4.2 CONCLUSIONES

El control interno en una Entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales.

Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio

4.3 RECOMENDACIONES

Un sistema de control interno eficiente es un componente esencial de la gestión bancaria y el fundamento de las operaciones bancarias seguras y prudentes. La calidad de administración es el factor más importante en el éxito o fracaso de una Entidad financiera. Para los supervisores, la confiabilidad de los sistemas internos de control y el tipo de información financiera que requieren de los bancos obedece a la necesidad de tener certeza sobre la capacidad de extraer conclusiones válidas con el fin de evaluar y controlar los riesgos y que esa información sea comparable con la de los demás bancos.

En este sentido la mutual debe organizar sus controles internos de forma apropiada a la escala de sus negocios, incluyendo la forma en que se debe delegar la autoridad y responsabilidades, así como la asignación de funciones que puedan comprometer a la entidad y las formas de otorgar sus fondos y los derechos sobre los activos y pasivos, su salvaguarda y el de las auditorías.

BIBLIOGRAFÍA

- Vela Quiroga, Gabriel; Un Enfoque Prospectivo de Auditoría Interna; UMSA; 1ª, Ed, 2007, La Paz.
- Catacora, F; Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill., 1996, Venezuela.
- Holmes, A. (1994). Auditorías Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México.
- Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
- Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
- Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.
- López Pascual Joaquín, Gestión Bancaria, McGrawHill, 2ª Ed., 2001, Madrid.
- Ernesto de la Torre y Ramiro Navarro, Metodología de la Investigación, Pag.3, citado por Carlos E. Méndez A. En "Metodología", Ed. Interamericana, 1998.
- Laureano Guevara, "Metodología de la Investigación Científica", Universidad Santo Tomás, Bogotá, 1978.
- Banco Central de Bolivia Memorias y Boletines estadísticosSuperintendencia de Bancos se Instituciones Financiera Memorias y Boletines estadísticos

ANEXOS

ENCUESTAS DIRECTAS

ENCUESTAS DIRIGIDAS TIPO LIKERT