



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí
Diseño e implementación de un manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado (a), en la carrera de Contaduría Pública y Finanzas

Autores

Mayra Paola Castillo López
Skarleth Dolores Pérez Rodríguez
Cinthya Lucia Ruiz Mairena.

Tutor

M. Sc. Jurdins Flores

Estelí, miércoles, 02 de marzo de 2022



RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se presenta el diseño y la implementación de un manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021, importante mencionar que el nombre de la empresa fue cambiado por sigilo de la información; por ello se realizó un estudio que permitiera determinar los procedimientos que afectan el buen manejo contable administrativo de la empresa, por medio de instrumentos de recolección de información aplicados a la empresa y sus colaboradores; posteriormente se presentan los manuales y formatos propuestos a la empresa que permitan un mejor control interno y por último se evaluó el efecto de la implementación de los procedimientos antes mencionados a la empresa. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo explicativo con enfoque cualitativo ya que se pretende obtener una visión general del comportamiento del problema a evaluar. El universo de estudio es la empresa ServiTech con una muestra constituida por el personal de la empresa, incluyendo administradora, asesores de venta y cajera. Como conclusión tenemos la importancia de un buen control interno en la empresa, obteniendo manuales con procedimientos sencillos que han permitido a ServiTech tener un control más efectivo y minimizar los errores en las áreas evaluadas, así como el cumplimiento del supuesto sobre la aplicación de un manual de control interno contable administrativo que proporcionará una información confiable y competente para la toma de decisiones.

ABSTRACT

This present investigation presents the design and implementation of a procedural manual for the accounting-management internal control of for ServiTech Company, located in Estelí city, from April through November 2021. Due to secrecy, the Company name has been modified. For this, a study was carried out to determine the procedures that affect the correct accounting-management handling through data collection instruments provided for the company and its employees. Subsequently, the manuals and formats proposed to the company for improvement in control are presented. Finally, the effects of the implementation of the procedures before mentioned are evaluated. The study is of descriptive-explanatory type, with a qualitative approach, because it's intended to obtain a general vision of the problem's behavior to evaluate. The study's universe is ServiTech Company, with a sample comprised of employees, including the manager, sales personnel, and the cashier. In conclusion, we have the importance of having great internal control in the company, obtaining manuals with simple procedures that will allow ServiTech to procure a more effective control and minimize errors in the evaluated areas, as well as the compliance of the supposition about the use of an accounting-management internal control manual that is going to provide competent and reliable information for the decision-making process.

DEDICATORIA

Con infinito amor dedicamos esta tesis y toda nuestra carrera universitaria a Dios por darnos las fuerzas y la voluntad para culminar con éxito.

A nuestros padres quienes son un pilar fundamental en nuestra vida, quienes nos han brindado su apoyo incondicional para concluir con uno de los objetivos fundamentales dentro de nuestro caminar estudiantil, sin duda alguna han sido nuestra mayor fuente de inspiración y de lucha constante para terminar con este trabajo que será el comienzo de nuestros triunfos en nuestra vida personal.

De manera especial a nuestras madres, quienes con su ejemplo nos han enseñado que no existen barreras para alcanzar los sueños.

A cada una de las personas que ha velado por nuestra salud, educación, alimentación entre otros y han estado ahí cuando más les hemos necesitado para salir adelante en todo proceso de nuestra vida, esas personas que a lo largo de nuestra vida y carrera profesional estuvieron junto a nosotras y nos brindaron su apoyo para no desmayar y hoy estemos cumpliendo con un objetivo de nuestra vida. Con mucho cariño para todos ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Padre Celestial por la vida que nos ha regalado, la sabiduría que nos ha brindado, así como también la inteligencia para el desarrollo de este documento, también por protegernos en todo nuestro camino y darnos las fortalezas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida y carrera que no ha sido fácil para nosotras en la etapa de culminación.

A nuestras madres por ser quienes estuvieron a nuestro lado apoyándonos en todo momento y en todo lugar, aconsejándonos, dándonos ánimos cada día de nuestras vidas sintiéndonos que decaíamos por las dificultades que se nos presentaban en todo momento y porque nunca nos faltó su apoyo económico e incondicional.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y a la Facultad Multidisciplinaria de Estelí, FAREM Estelí. Y en particular al Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales para un futuro competitivo.

A nuestros maestros que nos impartieron clases, en especial a los maestros Jeyling Alfaro y Jusdins Flores por ser personas muy amables y por habernos orientado en la elaboración de esta tesis, no cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo y además que ha significado mucho para nosotras. Les agradecemos de todo corazón por toda su paciencia y su valioso tiempo.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1	ANTECEDENTES.....	3
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4	JUSTIFICACIÓN	6
II.	OBJETIVOS	7
2.1	Objetivo General	7
2.2	Objetivos Específicos	7
III.	MARCO TEORICO	8
3.1	Control Interno	8
3.1.1	Definición.....	8
3.1.2	Importancia	8
3.1.3	Objetivos del control Interno	9
3.1.4	Elementos básicos que conforman el control interno.....	9
3.1.5	Ambiente de Control.	10
3.1.6	Evaluación de Riesgos.	10
3.1.7	Control de Actividades.	10
3.1.8	Información y Comunicación.....	10
3.1.9	Supervisión o Monitoreo.....	11
3.2	Clasificación del control Interno.....	11
3.2.1	Control Administrativo.....	11
3.2.2	Control Contable.....	12
3.3	Métodos de Evaluación de Control Interno	12
3.3.1	Método descriptivo	12
3.3.2	Método de Cuestionario.....	13
3.4	Diagramas de flujo.....	14
3.4.1	Tipos de gráficas de organización:	14
3.4.2	Ventajas del método del diagrama de flujo.....	15
3.4.3	Desventajas del método de diagrama de flujo.....	15
3.5	Cuentas Contables	15

3.5.1	Caja General.....	15
3.5.2	Caja Chica.....	16
3.5.3	Cuentas por cobrar.....	16
3.5.4	Inventario.....	17
3.5.5	Gastos.....	18
3.6	Empresa.....	18
3.6.1	Definición:.....	18
3.6.2	Clasificación de las empresas.....	19
IV.	SUPUESTO.....	23
V.	MATRIZ DE CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA.....	24
VI.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
6.1.	Enfoque del estudio.....	27
6.2.	Tipo de estudio.....	27
6.2.1.	Línea de investigación.....	27
6.2.2.	Sub línea.....	27
6.2.3.	Tema delimitado.....	28
6.3.	Población y Muestra.....	28
6.3.1.	Universo.....	28
6.3.2.	Muestra de Estudio.....	28
6.3.3.	Criterios de selección de muestra.....	28
6.4.	Técnicas de Recolección de datos o instrumentos.....	28
6.4.2.	Revisión documental.....	29
6.4.3.	Guías de observación.....	29
6.5.	Etapas de Investigación.....	29
6.5.1.	Investigación documental.....	29
6.5.2.	Elaboración de instrumentos.....	29
6.5.3.	Trabajo de campo.....	29
6.5.4.	Elaboración de documento final.....	29
VII.	RESULTADOS.....	30
7.1.	Procedimientos Contables y Administrativo en la empresa ServiTech.....	30
7.2.	Manual de Procedimientos de Control Interno Contable Administrativo para la empresa ServiTech.....	34

7.3. Efectos de la implementación del manual de control interno contable en ServiTech
63

VIII. CONCLUSIONES	67
IX. RECOMENDACIONES	69
X. BIBLIOGRAFÍA	70
XI. ANEXO	71

I. INTRODUCCIÓN

El Control Interno asegura que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que éste integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la empresa. El control interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros ya que ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la empresa.

Cabe señalar que el control interno permite observar con claridad la eficacia y eficiencia de las operaciones, mejora los procesos que esta tiene, logra la competitividad necesaria, mejora la productividad en cada área.

La presente investigación se refiere al desarrollo de un manual de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech, el que incluye políticas, normas, alcance y procedimientos, formatos de facturas, recibos de egresos, nóminas, control de prestaciones sociales, tarjetas kardex, arqueos; los que aportan una fluidez más efectiva del manejo de las áreas y un mejor control de los recursos. También sirve para llevar un registro de la información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones.

A través de la aplicación de guías de revisión documental, guías de observación y entrevistas se recopiló información para el diseño del manual de procedimientos y formatos para el control contable administrativo y la presentación de la información contable. Es importante mencionar que el nombre de la empresa fue cambiado por sigilo de la información.

Este trabajo de investigación está estructurado en capítulos que a continuación se presentan: I. Introducción: Antecedentes, Planteamiento del problema Formulación del problema, Justificación; II. Objetivos: Objetivo General y Objetivos Específicos; III. Marco Teórico; IV. Supuesto. V. Matriz de categoría y sub categoría, VI. Diseño Metodológico; VII. Resultados; VIII. Conclusiones, IX. Recomendaciones, X. Bibliografía y XI. Anexos.

El principal logro que se obtuvo con el desarrollo de este trabajo de investigación fue la elaboración de un manual de control interno contable y administrativo con el propósito de optimizar el desempeño de las actividades diarias del área contable y administrativa incluyendo control de caja, cuentas por cobrar, gastos, ingresos, fondo de caja chica e inventario. Es importante destacar que a través del uso correcto del manual se evitará la

malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros. Además, permitirá a la empresa optimizar los recursos, lograr una gestión administrativa más eficiente, le ayudará a mejorar la productividad, a la toma de decisiones más acertada, evitando a la empresa pérdidas por fraude y minimizar el margen de errores.

1.1 ANTECEDENTES

En este trabajo de investigación se hace referencia a algunos trabajos relacionados con el tema de investigación, en ellos se citan los siguientes datos bibliográficos:

Se encontró un trabajo de investigación de Ecuador elaborado por (Ramos, 2015) el que lleva por nombre “Diseño del sistema de control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja” en la cual se conoce que la empresa a investigar no cuenta con una estructura orgánica bien definida, así como también carece de un Manual de Funciones y Procedimientos en las actividades administrativas y operativas que realiza. Finalmente, se cumplieron los objetivos propuestos en su totalidad con el diseño de un manual de funciones, la elaboración de diagramas de flujo y políticas para dar un adecuado tratamiento para la selección, capacitación y evaluación del personal, vacaciones, control de bienes muebles, así mismo se aplicó diagramas de flujo en las actividades financieras como es caja, creación, manejo y reposición del fondo de caja chica, conciliación bancaria, control de inventario y pago de impuestos.

La tesis de (Castellon, 2015) titulada “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014” obteniendo como resultado algunas deficiencias en la empresa. A continuación, se detallan algunas recomendaciones: aplicación de tarjetas Kardex, separación de activos en funcionamiento y obsoletos, programas de entrenamiento y capacitación. Finalmente, se proporcionó un manual para el manejo de control interno de la Empresa.

El licenciado Leonardo (Rizo, 2017) en su defensa para el título de master la cual tituló “Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión de la alcaldía municipal de San Rafael del Norte, departamento de Jinotega en el año 2016” dando como recomendaciones la implementación del manual presentado, así también se propone la elaboración de un código de ética.

Las investigaciones anteriores hacen referencia al planteamiento, diseño, efectividad, y evaluación del control interno aplicado en la gestión de la administración y contabilidad en distintas entidades públicas y privadas sirviendo, así como punto de partida para la elaboración del presente trabajo el cual tiene como objetivo elaborar un manual de control interno para el manejo de inventario y caja en la empresa ServiTech para el mejoramiento del desempeño y eficiencia de la misma.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa ServiTech se clasifica en el área de pequeñas empresas, su actividad principal es la venta de accesorios, equipos tecnológicos y reparación de celulares y tabletas.

En los últimos años la empresa ServiTech ha encontrado inconsistencias ya que no existe control de prestaciones sociales, registro de las vacaciones, así mismo no cuentan con un fondo de caja chica destinado a gastos menores, no se lleva un control de los productos por medio de tarjeta Kardex en bodega, ni control de las cuentas por cobrar, gastos, ingresos. Esto afecta negativamente el buen desempeño de la empresa ya que no cuenta con un control interno contable administrativo que le permita reducir los riesgos, promover el desarrollo de la empresa, contar con información confiable y oportuna.

Cuando no existe control interno en una empresa o no es adecuado, se corren riesgos como fraude de estados contables, robo de información, activos fijos y efectivo; compra excesiva de producto y mala atención a los clientes. En particular, la empresa ServiTech no tiene establecidos protocolos y procedimientos para que su personal realice sus actividades diarias que les permita establecer un orden y conocer el grado de responsabilidad de cada uno de ellos.

De continuar así, la empresa no funcionaría eficientemente por la incertidumbre en la información financiera, por falta del control continuo, así mismo la falta de monitoreo de las distintas áreas para dar seguimiento a sus objetivos y hacer más eficiente la operación. Para evitar los errores contables en la empresa se debe realizar cuidadosamente el registro contable, los estados financieros, la conciliación bancaria y los arqueos de caja.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál sería el efecto del diseño de un manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech en el periodo 2021?

SISTEMATIZACIÓN

¿Qué procedimientos afectan el buen funcionamiento de la empresa?

¿Cuáles son las debilidades y deficiencias encontradas en el manejo y realización de las actividades en la empresa ServiTech?

¿Qué resultados obtendría la empresa ServiTech con la implementación del manual de control interno contable administrativo?

1.4 JUSTIFICACIÓN

La creación de un manual de control interno contable administrativo, es importante porque permite a la entidad una adecuada utilización de los recursos, un adecuado cumplimiento de las diferentes normas, políticas y procedimientos para así obtener un grado de confiabilidad en la información.

Mediante este mecanismo se evitará la malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros. Así mismo es significativo crear conciencia en los dueños, de la necesidad de conocer todas las transacciones de la institución, con el propósito de estar involucrado en los resultados de las operaciones, asegurando exactitud y confiabilidad de la información procesada por el factor humano en la empresa ServiTech.

Este trabajo de investigación en ServiTech permitió analizar y reflexionar sobre la importancia del control interno como herramienta para llevar a cabo los objetivos propuestos por la empresa. Además, aportará a la comprensión y mejoramiento de la calidad, eficiencia y eficacia de los diferentes procesos de control interno en la empresa ServiTech.

El principal beneficio obtenido como estudiantes de Contaduría Pública y Finanzas a través del desarrollo de este trabajo de investigación es proporcionar un manual de control interno contable administrativo para garantizar la seguridad de los diferentes procedimientos en la empresa ServiTech, y la utilización de la información financiera de una manera eficiente, para el cumplimiento de los objetivos operacionales con efectividad y eficiencia.

El Control Interno, es un plan organizacional y todas las medidas relativas que adopta la entidad para salvaguardar activos, fomentar el acatamiento de las políticas de la compañía, promover la eficacia operativa y garantizar que los registros contables sean precisos y confiables.

Esta investigación es de mucho interés porque servirá de guía al personal de la empresa que colaborará para el Control Interno y la eficiencia para preparar la información en tiempo y forma para la toma de decisiones. También será una referencia para la formación profesional de los estudiantes de las carreras de Ciencias Económicas y Administrativas.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech en el período de abril a diciembre 2021.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos contables y administrativos en la empresa ServiTech.
- Implementar un manual de procedimientos de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech.
- Evaluar el efecto de la implementación del manual de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech.

III. MARCO TEORICO

Toda empresa con fines de lucro pretende generar resultados positivos en la gestión. De esto se desprende que los retos más importantes que tienen las empresas son los de resguardar sus recursos y por medio de medidas de control evitar pérdidas, las que en muchos casos se generan por negligencia y en otros deliberadamente, ocasionando fraude. A continuación, se presenta la fundamentación teórica que sustenta este trabajo de investigación.

3.1 Control Interno

3.1.1 Definición

El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad. (Orellana, s.f.).

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

3.1.2 Importancia

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo. (Servi, 2021)

3.1.3 Objetivos del control Interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales:

- **Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. (Unicauca, s.f.)

3.1.4 Elementos básicos que conforman el control interno

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. A continuación de describen:

3.1.5 Ambiente de Control.

La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente de control interno, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoría y a los controles en el interior de la empresa.

Existen varios elementos que debe tener un ambiente de control interno: la filosofía de la administración frente a la gestión de riesgo, el nivel de apetito al riesgo, un directorio comprometido, la integridad y los valores éticos, una estructura organizacional sólida y una adecuada asignación de funciones. Incluso, los sistemas mejor diseñados para gestionar el riesgo pueden fallar cuando la organización no cuenta con políticas estructuradas que establezcan directrices claras

3.1.6 Evaluación de Riesgos.

La evaluación de riesgos consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal para completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, además, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno, de los procesos de la empresa.

3.1.7 Control de Actividades.

Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento.

3.1.8 Información y Comunicación.

Es el proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo

cuando incluye sistemas de información que transmiten a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos.

La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía.

3.1.9 Supervisión o Monitoreo.

Otro de los componentes del control interno de una empresa es el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Un monitoreo apropiado pone a prueba las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esta manera los miembros de la compañía pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo.

3.2 Clasificación del control Interno

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos. La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

3.2.1 Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisivos que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

3.2.2 Control Contable.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. (Unicauca, s.f.)

3.3 Métodos de Evaluación de Control Interno

3.3.1 Método descriptivo

Según (Gonzalez, 2002) el método descriptivo en evaluación de control interno, consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

Detallar ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan, quienes son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos, entre otros.

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador Público, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

La forma y extensión en la aplicación de este procedimiento dependerá desde luego de la práctica y juicio del Contador Público observada al respecto, y que puede consistir en:

- Preparar sus notas relativas al estudio de la compañía de manera que cubran todos los aspectos de su revisión.
- Que las notas relativas contengan observaciones únicamente respecto a las deficiencias del control interno encontradas y deben ser mencionadas en sus papeles de trabajo, también cuando el control existente en las otras secciones no cubiertas por sus notas es adecuado.

Siempre deberá tenerse en cuenta la operación en la unidad administrativa precedente y su impacto en la unidad siguiente.

Ventajas del método descriptivo:

- El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.

Desventajas del método descriptivo:

- Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- No se tiene un índice de eficiencia.

3.3.2 Método de Cuestionario

Así mismo en su informe (Gonzalez, 2002) nos habla sobre el método de cuestionario, el que consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

Ventajas del Método de Cuestionario:

- Representa un ahorro de tiempo.
- Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.
- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno

Desventajas del Método de Cuestionario:

- El estudio de dicho cuestionario puede ser laborioso por su extensión.

- Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porqué de estas respuestas.
- Su empleo es el más generalizado, debido a la rapidez de la aplicación.

De los métodos vistos anteriormente, ninguno de ellos trata con relativa profundidad, el elemento clave de la entidad, el humano.

3.4 Diagramas de flujo

(Gonzalez, 2002) Expresa sobre el diagrama de flujos, también conocido como método gráfico, el cual señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.

Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aun cuando hay que reconocer que se requiere de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.

Se recomienda el uso de la carta o gráfica de organización que según el autor George R. Terry, dichas cartas son cuadros sintéticos que indican los aspectos más importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

3.4.1 Tipos de gráficas de organización:

- Cartas Maestras: Presentan las relaciones existentes entre los principales departamentos.
- Cartas suplementarias: Muestran cada una, la estructura de departamento en forma más detallada.

Se recomienda además el uso combinado de estas cartas con los manuales de operación ya que se complementan.

3.4.2 Ventajas del método del diagrama de flujo.

- Proporciona una rápida visualización de la estructura del negocio.

3.4.3 Desventajas del método de diagrama de flujo.

- Pérdida de tiempo cuando no se está familiarizado a este sistema o no cubre las necesidades del Contador Público.
- Dificultad para realizar pequeños cambios o modificaciones ya que se debe elaborar de nuevo.
- Se recomienda como auxiliar a los otros métodos.

3.5 Cuentas Contables

Las cuentas no son otra cosa que medios contables con instrumentos de operación, mediante los cuales podemos subdividir el activo, el pasivo y el capital y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación. (Hernandez, Gestiopolis, 2005)

3.5.1 Caja General

Definición: La caja general es un libro auxiliar en el que se almacenan todas las transacciones de recibos y pagos en efectivo, incluidos depósitos y retiros bancarios. Es el almacén principal de información relacionada con el efectivo de una empresa. (Ramirez, 2019).

Importancia:

Su importancia radica en que en esta cuenta se registra todo el efectivo que ingresa y sale del ente económico. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en banco. Es una cuenta de saldo DEUDOR o CERO, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que encuentran en la caja.

3.5.2 Caja Chica

Definición: La caja chica es el conjunto de efectivo de una empresa destinado a cubrir requerimientos extraordinarios y urgentes en el corto plazo, normalmente de pequeños montos.

Es decir, la caja chica es un fondo que servirá para poder solventar gastos de emergencia que no están programados en el presupuesto de la compañía, y que no pueden ser pagados con un cheque o a crédito. El importe de esta caja chica, además, es renovable cada cierto tiempo, manteniéndose un monto mínimo fijado por la organización. (Westreicher, 2020)

Ventajas de un buen manejo de caja chica

Según (Ramirez J. C., 2020) existen dos condiciones para la óptima gestión de la caja chica son que la persona encargada de llevarla sea honesta y ordenada, y ese buen manejo significará grandes ventajas para tu empresa, entre ellas:

- Registrar y justificar con facilidad los pagos menores.
- Asentarlos correctamente en los libros contables.
- Archivar los gastos en forma agrupada, lo que agiliza su deducibilidad.
- Mejorar la asignación y control de los presupuestos.

3.5.3 Cuentas por cobrar

Definición: Estas cuentas a cobrar representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa. También representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. Por otro lado, para la empresa que recibe el crédito tendrán justo la consideración contraria (cuentas a pagar).

Importancia:

Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que te deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a tu empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

Beneficios de cuentas por cobrar bien administradas y gestionadas

Manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que te ayude a cumplir con tus compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones.

Otra ventaja es tener un control de clientes, de lo que te han pagado y de lo que te deben, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, que límite de crédito puede ofrecer, si puedes seguir ofreciendo crédito a ciertos clientes, descuentos, entre otros.

3.5.4 Inventario

Definición: Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

Importancia del inventario

El inventario es importante porque permite, por ejemplo, a las empresas planificarse en sus actividades y mantener siempre un stock mínimo disponible para la venta. De ese modo, se podrá satisfacer la demanda de los clientes. Esto, sin mantener mucho tiempo la mercancía en almacén porque implica un coste.

Asimismo, el realizar un inventario de forma periódica permite a la compañía identificar si los registros contables coinciden con el **inventario físico**. Este último es un conteo manual de las existencias de la firma. Si se encuentra una incongruencia, pueden estar generándose robos o extravíos.

Tipos de inventario

Los inventarios pueden clasificarse en base a distintos criterios. Por ejemplo, según el momento en que se efectúa, el inventario puede ser:

- **Inicial:** Antes de una acción o un periodo contable.
- **Final:** Al finalizar una operación o ejercicio contable.

Asimismo, de acuerdo con la frecuencia, el inventario puede ser:

- **Periódico o intermitente:** Cuando se realiza cada cierto tiempo, por ejemplo, de forma mensual, trimestral o anual.
- **Permanente:** Trata de contabilizar en tiempo real las variaciones de existencias.

3.5.5 Gastos

Definición: Gasto es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero. También se denomina egreso.

Tipos de gastos:

En contabilidad, se diferencia entre tres tipos de gasto:

- **Gastos fijos.** Cuando se trata de cantidades regulares y necesarias, que no varían mucho, y que poseen una cierta periodicidad: mensuales, como la factura de la electricidad, o anuales, como los impuestos de un automóvil.
- **Gastos flexibles.** Cuando son gastos regulares y necesarios, como los fijos, pero en los que poseemos una mayor discrecionalidad respecto a cuánto gastar, ya que el tope de pago lo podemos asignar nosotros. Es el caso, por ejemplo, de lo que gastamos haciendo compras de comestibles, pues pagaremos tanto como decidamos consumir, aunque el costo de cada alimento esté fuera de nuestro control
- **Gastos discrecionales.** Cuando poseemos el pleno control de la cifra a gastar, aunque no necesariamente se trate de elementos necesarios, ni regulares, sino todo lo contrario: se trata de gastos ocasionales y que dependen de nuestro deseo, como ir al cine, comprar ropa nueva o incluso ahorrar dinero. Nosotros decidimos cuánto gastar y de qué manera, y si hacerlo o no. (Lopez, 2015)

3.6 Empresa

3.6.1 Definición:

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad

productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Galán, 2015)

El concepto de empresa es utilizado para referirse a aquellas organizaciones formadas por distintos elementos humanos, técnicos y materiales, y que tiene como objetivo conseguir algún beneficio económico o comercial.

Las empresas, con el uso de los distintos factores productivos a su alcance, como son el capital, el trabajo y la tierra, buscan conseguir la satisfacción de sus clientes cubriendo sus necesidades (Reviso, s.f.).

3.6.2 Clasificación de las empresas

Es importante conocer la clasificación de las empresas según diferentes criterios ya que así se pueden analizar con más detalle.

La clasificación empresarial más habitual para establecer una tipología de empresas es: su forma jurídica, su tamaño, su capital, su sector económico y su actividad.

- **Según su forma jurídica**

La forma jurídica de una empresa es la identidad que asume legalmente una compañía teniendo en cuenta la titularidad y la responsabilidad de sus propietarios.

- **Persona física:** Esta empresa se constituye por un emprendedor o un autónomo, que cotizará mensualmente su boletín de autónomo y será el máximo responsable de cualquier deuda de la compañía respondiendo con su patrimonio profesional y personal, al igual, que también será quien obtenga la totalidad de los beneficios.
- **Varias personas (personas físicas y personas jurídicas):** es la unión de varias personas que se unen para desarrollar un negocio conjunto, en el caso de personas físicas, podrán constituir sociedades civiles o comunidades de bienes, las cuales, serán las responsables de las deudas.
- **Unión Temporal de empresas:** similar a la anterior, pero en el caso de personas jurídicas, que se unen para llevar a cabo una unidad productiva.
- **Persona jurídica o sociedad:** su objeto es la realización de una actividad comercial con ánimo de lucro, donde se unen uno o más individuo para conseguir unos beneficios. Los tipos de sociedades dependerá de la relación entre los socios, la responsabilidad, el riesgo y el objeto social de la misma.

- **Según su tamaño**

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, entre otros. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- **Grandes Empresas:** Las grandes empresas se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales. El número de personal en las grandes empresas supera los 250 profesionales. Algunas empresas se desarrollan como multinacionales que tienen sede en distintos países del mundo. Se trata de negocios en expansión internacional.
- **Medianas Empresas:** En las empresas medianas intervienen varios cientos de personas, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados. Se trata de un tipo de empresa que tiene una mayor estructura a partir de departamentos diferenciados. Tanto las pequeñas como las medianas empresas tienen mucha fuerza en la economía. El número de personal en las medianas empresas se encuentra entre los 50 y 250 profesionales.
- **Pequeñas Empresas:** Las pequeñas empresas son entidades independientes, en muchos casos son negocios familiares creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite. Este tipo de negocio suele tener una tendencia de crecimiento más destacada que la de la microempresa. Además, en su estructura organizacional también cuenta con una división del trabajo. El número de personal en las pequeñas empresas se encuentra entre los 11 y 49 profesionales.
- **Microempresas:** Se trata de un micronegocio que puede ser administrado por un único profesional. Pese a que su nivel de facturación sea menor que el de otro tipo de negocios, conviene puntualizar que este tipo de proyectos tienen una gran influencia en la economía social al ser un medio de vida para los profesionales. Además, se trata de un tipo de negocio que puede tener potencial, es decir, una evolución de menos a más. Por lo general, la empresa y la propiedad son de

propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

- **Según la propiedad del capital**

Las empresas según la propiedad del capital se refieren a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en:

- **Empresa Privada:** La propiedad del capital está en manos privadas, están regidas por empresarios particulares. La empresa privada también debe cumplir con obligaciones estatales, sin embargo, el capital de inversión no procede de fuentes públicas y las decisiones que toman los emprendedores no están condicionadas por un agente externo. Las empresas privadas pueden ser:

Empresas privadas nacionales, si los inversionistas son nacionales o una combinación de nacionales y extranjeros.

Empresas privadas transnacionales, si los inversionistas son preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

- **Empresa Pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal. En este caso, el Estado destina recursos económicos a dichas empresas con un fin social puesto que dichos proyectos cubren necesidades importantes.

Estas empresas ofrecen servicios públicos, por lo que el criterio del beneficio económico no es el prioritario para este tipo de empresa que tiene un valor más social. La motivación principal de las empresas públicas es la construcción del bien común por medio de entidades que tienen un carácter social. La influencia del sector público es evidente en campos tan importantes como la salud y la educación.

- **Empresa Mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares. Es común encontrar en muchos países a las empresas de servicios públicos (transportes, electricidad, correos, entre otros.) dentro de esta categoría. Son empresas que en algunos casos se han ido privatizando.

- **Por actividad económica**

Las empresas por tipo de actividad económica son las aquellas que están clasificadas por su actividad laboral (donde se genera e intercambian productos, bienes o servicios).

- **Empresas del Sector Primario o extractivo:** El elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros. Las actividades económicas primarias comprenden a las labores que se basan en extraer bienes y recursos provenientes de la naturaleza. Durante la primera etapa del ser humano en la tierra, esta actividad era la única que se realizaba y significaba el total del potencial del trabajo que había; era necesario recoger suficiente cantidad de alimento para alimentar a todas las personas que vivían en el planeta.
- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de manufactura o transformación de la materia prima. Estos tipos de empresas se dedica a la compra de materias primas, luego mediante la mano de obra y tecnología, sean transformadas en un producto con valor agregado para una posterior comercialización. Las actividades económicas secundarias concentran el total de los sectores que en la economía se dedican a crear productos terminados. La actividad industrial, ya sea ligera o pesada, se incluye siempre en este grupo. También lo hace el sector artesanal, que en definitiva toma una pieza y la transforma en otra incorporándole valor. Una gran parte de la actividad secundaria se relaciona con el desarrollo de tecnologías que optimicen el trabajo, lo que da a la economía un potencial independiente de las condiciones físicas y geográficas, asociadas a la actividad primaria
- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios**
Este tipo de empresa realiza la prestación de alguna actividad intangible, incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. La actividad económica terciaria es la que se dedica a la provisión de servicios que satisfacen las necesidades de las personas.

Los consumidores, en cualquiera de las empresas anteriores no tienen una relación inmediata con los productores, por el contrario, necesitan y demandan una intermediación, y la prefieren de calidad. Tanto en los países en vías de desarrollo como en los países desarrollados, la actividad económica terciaria es un microclima en las grandes ciudades donde todo está organizado en torno a los servicios, pero en el caso de los países más avanzados este tipo de actividad se extiende por todo el país, transformándose así en un país muy competitivo. (Peña, 2020)

IV. SUPUESTO

La aplicación de un manual de control interno contable y administrativo proporcionará una información confiable y competente para la toma de decisiones.

V. MATRIZ DE CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA

CUESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	PROPÓSITOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍA	EJES DE ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
¿Qué procedimientos afectan el buen funcionamiento de la empresa?	Identificar los procedimientos administrativos y contables de la empresa ServiTech.	Control interno contable administrativo	Es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa	Procedimientos de control interno	Tarjetas Kardex Métodos de salidas de inventario Facturas de compras y ventas. Manual de funciones Recibos de egresos. Nóminas	Primaria Administradora de tienda Trabajadores encargados de inventario Secundaria Sistema computarizado Documentos	Guía de observación Guía de revisión de documentos. Entrevista

<p>¿Cuáles son las debilidades y deficiencias encontradas en el manejo y realización de las actividades en la empresa ServiTech?</p>	<p>Implementar procedimientos de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech.</p>	<p>Inventario Caja Gastos Ingresos Cuentas por cobrar</p>	<p>Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución. Caja: Cuenta contable que registra todas la entradas y salidas de dinero en efectivo. Gastos: Es un egreso o una salida de dinero que una empresa o persona paga por la compra de un producto, un bien o un servicio. Ingresos: Es una entrada de dinero que se produce como consecuencia de nuestra actividad. Cuentas por cobrar: Es la deuda a crédito</p>	<p>Kardex Arqueos Nominas Formatos de ingresos y egresos</p>	<p>Tarjetas Kardex Métodos de salidas de inventario Facturas de compras y ventas Sistema SACIF</p>	<p>Primaria Administradora de tienda Trabajadores encargados de inventario Secundaria Sistema computarizado Documentos Observaciones</p>	<p>Guía de observación Guía de revisión de documentos</p>
---	---	--	--	--	---	---	--

			que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio				
¿Qué resultados obtendría la empresa ServiTech con la implementación del manual para control interno contable administrativo?	Evaluar el efecto de la implementación del manual de control interno contable administrativo en ServiTech.	Método descriptivo	Método descriptivo consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera	Manual de procedimientos	Diferencias de caja general Inventario Sistema Administración Cuentas por cobrar Cuadro de gastos	Primaria Administradora de tienda Trabajadores encargados de inventario Secundaria Sistema computarizado Documentos Observaciones	Guía de observación Guía de revisión de documentos

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se abordarán los aspectos metodológicos que serán utilizados en la presente tesis, de igual manera se hará una breve descripción detallando el tipo de investigación, el nivel de la investigación, la población y la muestra, así como también las técnicas de investigación aplicada al objeto de estudio

6.1. Enfoque del estudio

La investigación cualitativa es el método científico de observación para recopilar datos no numéricos. Se suelen determinar o considerar técnicas cualitativas todas aquellas distintas al experimento.

Investigación descriptiva explicativa se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad, tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

El enfoque de la investigación es cualitativo ya que se pretende obtener una visión general del comportamiento del problema a evaluar, a través de observación, revisión y entrevistas.

Por medio de este enfoque se identifican los procesos que no se desarrollan correctamente, a través de la recopilación y análisis de datos obtenidos por medio de guía de observación, guía de revisión documental y entrevistas con el propósito de determinar el mejoramiento de los procesos en las áreas de inventario y caja.

La investigación efectuada en la empresa ServiTech es de tipo descriptivo explicativo ya que se describen los procesos que se desarrollan en las áreas de inventario y caja, para identificar los errores y por medio de la explicación proponer soluciones para el mejoramiento de los procesos que se desarrollan en la empresa.

6.2. Tipo de estudio

6.2.1. Línea de investigación

Organizaciones, Gobierno y Economía Nacional

6.2.2. Sub línea

Sistemas contables, financieras y de auditorías

6.2.3. Tema delimitado

Diseño de un manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021

6.3. Población y Muestra

6.3.1. Universo

El universo de estudio de esta investigación es la empresa ServiTech, ubicada en la ciudad de Estelí, la que se dedica a la venta de equipos móviles, accesorios para celulares y reparación de equipos tecnológicos.

6.3.2. Muestra de Estudio

La muestra está constituida por los miembros del área contable, tomando como referencia al administrador, dos vendedores y el cajero.

6.3.3. Criterios de selección de muestra

El tipo de muestra es no probabilístico, ya que la muestra es dirigida o intencional, las personas seleccionadas para el estudio están directamente involucradas en los procesos de la empresa.

Los criterios de selección definidos son:

- Administradora de la tienda
- Vendedores de tienda
- Responsable de caja

6.4. Técnicas de Recolección de datos o instrumentos

El método que se utiliza en este trabajo de investigación es inductivo ya que conlleva un análisis de manera lógica y ordenada sobre el problema a investigar. Con esto se pretende recolectar información de los procedimientos contables y administrativos para dar recomendaciones a la empresa.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación se requiere la utilización de las siguientes técnicas de recolección de datos:

6.4.1. Entrevistas

Por medio de esta técnica se recopila información valiosa, precisa y confiable de los procesos que se desarrollan en la empresa. Está dirigida a la contadora, a dos vendedores y un responsable de caja.

6.4.2. Revisión documental

A través de la revisión documental se verificó si la información de los procedimientos administrativos y contables presentada es correcta; se revisaron y se validaron los datos como: facturas de compras, facturas de ventas, ventas al crédito

6.4.3. Guías de observación

Las guías de observación se aplicaron con el propósito de conocer el funcionamiento de la empresa de una manera general, se identificaron los procedimientos administrativos y contables que se desarrollan diario, haciendo énfasis en las ventas y entradas - salidas de inventario del área de bodega.

6.5. Etapas de Investigación

6.5.1. Investigación documental

En esta etapa se recopiló y seleccionó la información a través de la lectura de documentos impresos y digitales, libros, bibliografías, entre otros. relacionado con el control interno de los procedimientos administrativos y contables. También se explicó la finalidad del trabajo de investigación.

6.5.2. Elaboración de instrumentos

En la elaboración de documentos se definieron y elaboraron los instrumentos a utilizar para la recopilación de la información sobre el control interno de los procedimientos contables y administrativos en ServiTech.

6.5.3. Trabajo de campo

En el trabajo de campo se aplicaron los instrumentos para obtener la información sobre los diferentes procesos contables y administrativos que se ejecutan en ServiTech, con el propósito de identificar los hallazgos y posteriormente analizar los beneficios que se obtendrían con la implementación del manual de control interno contable y administrativo en ServiTech.

6.5.4. Elaboración de documento final

En esta última fase se describieron los resultados de la ejecución de los procesos contables y administrativos, seguidamente se analizaron los resultados obtenidos y se propusieron las mejoras en los procesos del control interno de ServiTech

VII. RESULTADOS

Una vez diseñados los instrumentos para la recopilación de información sobre el diseño del manual de control interno contable administrativo para la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí para ser presentado en el período 2021 realizamos entrevistas y guías de observaciones, se obtuvo los siguientes resultados dando respuesta a cada una de las preguntas realizadas en relación a cada objetivo específico planteado.

7.1. Procedimientos Contables y Administrativo en la empresa ServiTech

Situación Actual

- **Caja General**

La persona encargada de caja inicia el día revisando el fondo inicial previamente establecido; al momento de la venta los vendedores suelen pasar el dinero y le informan el monto que se va a cobrar, sin entregar un soporte de la venta, y posteriormente con palabras le comunica el producto que se vendió. En este caso es de suma importancia la utilización de facturas en todos los artículos vendidos ya que, según Asesores la factura sirve para demostrar que la operación ha sido válida, de igual modo le sirve al cliente cualquier reclamo ya que ésta actúa como garantía ante cualquier problema que pueda surgir entre las partes.

La cajera da de baja los artículos vendidos en el sistema de facturación POS, sin dejar ningún soporte en físico ya que como anteriormente se mencionó no emiten facturas, ni se lleva un registro de ventas diarias y detalladas en Excel. Igualmente, en este aspecto es importante la emisión de un soporte de ventas ya que al no ser reportadas en el momento se puede olvidar a la hora de la facturación, ocasionando diferencias diarias de efectivo, en su mayoría sobrantes.

Al momento de salir para ir a almorzar la caja es entregada a la administradora quien asume por ese tiempo el cargo, el dinero es reunido y separado sin ser sacado de caja, al regresar la cajera sigue con su rol normal; no se realiza una revisión previa ni una revisión posterior lo que

puede ocasionar no saber con exactitud a que se debió alguna diferencia encontrada al finalizar el día al momento del arqueo.

El cierre de caja se realiza únicamente al finalizar la jornada, se separa el fondo inicial y luego se cuenta el dinero el que es comparado con el monto total de facturación del día; no se tiene un formato de arqueos que detalle con exactitud el valor total y detallado del efectivo, ni un registro de las diferencias diarias de efectivo. Sol Álvarez menciona que el arqueo de caja es la herramienta que permite llevar un control de todo el dinero que entra y sale de la misma durante la jornada de trabajo, es por esto que si durante el arqueo de caja se detecta alguna diferencia por equivocaciones en el cobro o pago o bien por el olvido de corrección de algún justificante de pago. Por lo tanto, si no se logra averiguar la causa del error esta diferencia deberá ser anotada en el libro de resumen de diferencias.

La cajera no tiene acceso al sistema de modificaciones “SACIF ADMIN” y al momento de una equivocación en la facturación debe ser primeramente informado a la administradora para posteriormente ser corregido por ella. Esto ocasiona la dependencia constante de la administradora. Igualmente, esto ocurre al momento de alguna modificación por devolución o cambio de algún producto. En este aspecto es de importancia que con la debida autorización la cajera tenga acceso al sistema de modificaciones y puede efectuar diferencias siempre con la autorización de la administradora.

El dinero obtenido al finalizar la jornada no es depositado de manera diaria al banco, sino cuando hay una suma considerable de efectivo. Según Andrés Sevilla en su informe titulado “Depósitos bancarios” los depósitos son de suma importancia porque es una manera más confiable de custodiar el efectivo.

- **Fondo de Caja Chica**

La empresa ServiTech no tiene establecido un fondo de caja chica para gastos menores, es por tal razón que cuando es necesario realizar dicho gasto es la administradora quien proporciona el dinero el cual es sacado de una caja fuerte pero cuando la administradora no se encuentra el dinero es sacado de caja. Así como nos indica la página WEB “Rinde Gastos” el fondo fijo de caja chica es aquel que permite solventar rápidamente aquellos gastos

imprevistos o de menor cuantía que son necesarios para el buen desarrollo de las actividades y áreas de trabajo.

Por lo antes mencionado es necesaria la apertura de un fondo de caja para que la empresa disponga de liquidez ante gastos imprevistos sin que sea necesaria la aprobación por parte de los responsables. Sin embargo, todo gasto debe estar justificado por comprobantes de egresos para una mejor gestión de los recursos.

- **Inventario**

Actualmente no se cuenta con una persona encargada del control del inventario, éste es manipulado por cualquier colaborador, se hacen revisiones constantes y se encuentran en la mayoría de los casos diferencias con el inventario físico. Por medio del Blog tecnológico hemos descubierto la importancia que desempeña el encargado de dicha área, puesto que es quien resguarda la mercadería con la que dispone la empresa y sin esta persona el control de inventario no sería posible.

La entrada de mercadería en algunos casos no es revisada ni comparada con la factura, se suelen hacer ingresos de mercadería al sistema con colores o almacenamientos diferentes lo que ocasiona inconsistencias en el inventario al momento de querer revisarlo. De igual manera es importante mencionar que quien hace los ingresos de mercancía al sistema es la administradora

No se conoce con exactitud la existencia correcta de lo que se tiene en bodega, hay ocasiones en los que se cree que no se tiene algún producto X y al tiempo que se limpia la bodega y se sacan cajas para revisar aparecen productos de los que se desconocía su existencia. Como lo indica Adriana Carolina Leal la Kardex es un registro estructurado de la existencia de mercancías en un almacén o empresa así mismo en las tarjetas Kardex de inventario se ingresan datos generales sobre los bienes con el objetivo de llevar el control de sus movimientos al rastrear las salidas y entradas de estos artículos.

La existencia de una tarjeta kardex para el área de bodega es necesaria para conocer los movimientos de una forma detallada y clara, de igual manera saber con exactitud los productos que están disponibles. Así mismo, la

Kardex proporciona información útil para el control adecuado del inventario ya que permite tener información de manera organizada y resumida.

El inventario no es revisado consecutivamente, solamente es revisado cuando no tiene otra actividad que realizar. Según Gabriela Márquez Gonzáles la revisión continua del inventario permite desarrollar las habilidades de los empleados para conocer los artículos que se ofertan, genera la confianza y validación del estado óptimo de los productos, prepara de forma eficiente y nuevos pedidos o surtido de la mercancía. Por todo lo mencionado anteriormente es de gran importancia que se revise continuamente el inventario ya que esto permite conocer el stock de los productos de igual modo conocer que productos con los que ya no se cuenta para la elaboración de pedidos y brindar una mejor atención a los clientes y cumplimiento de pedidos.

- **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son archivadas en un folder con facturas en las que son reflejados los abonos, sin embargo, no se tiene una revisión constante de las cuentas pendientes de cobro y hay clientes que han pasado mucho tiempo sin cancelar su deuda. Actualmente en la facturación al momento que se lleva el producto se factura por la cantidad total y luego se van separando los abonos.

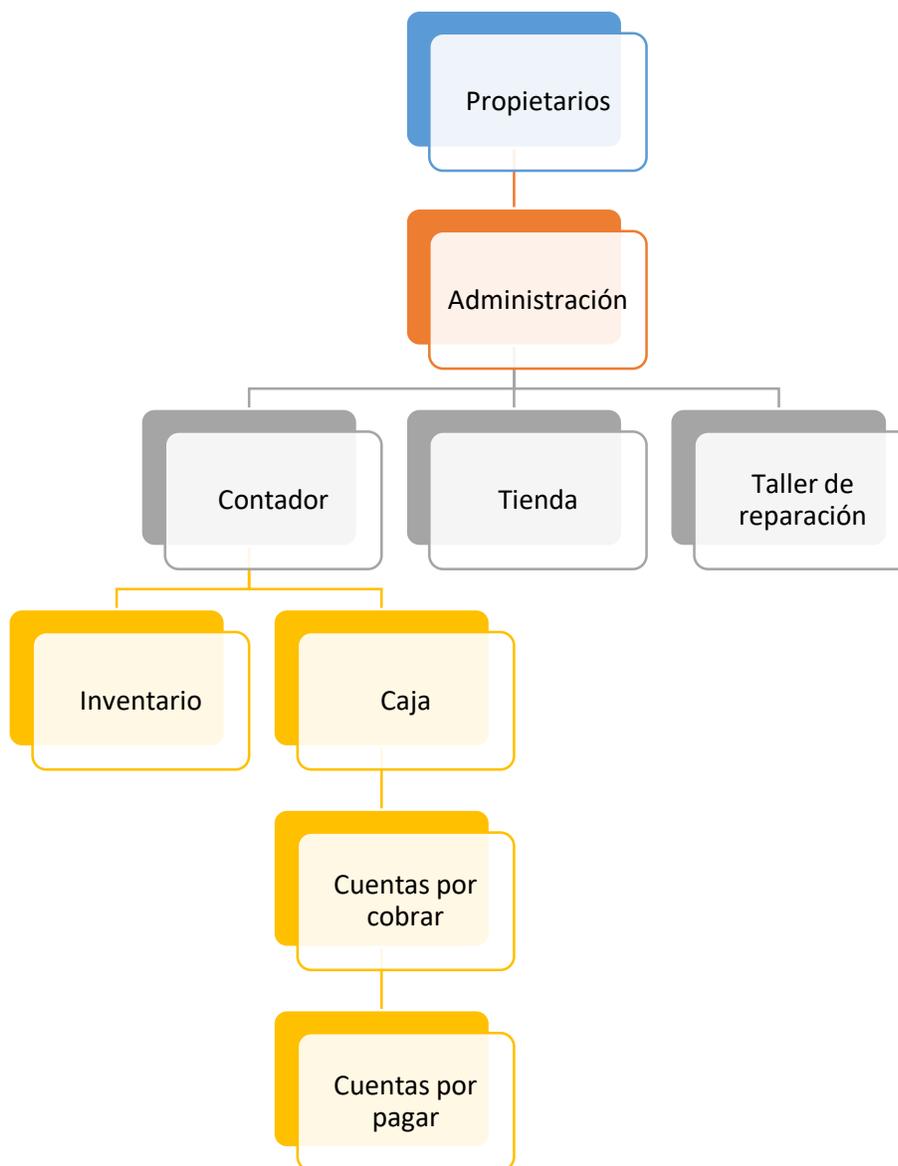
- **Gastos**

La empresa no cuenta con un control de los gastos y el pago de la nómina no es debidamente soportado por un recibo de egreso, como expresa el blog Netinbag los gastos de nómina son los costos incurridos por una empresa en el empleo de trabajadores, incluida la compensación pagada a los empleados, más todos los impuestos y otros costos de empleo por los cuales el empleador es responsable, por lo tanto es importante que la empresa soporte la nómina ya que esta es el registro financiero de los salarios, bonificaciones y deducciones de sus empleados, así mismo una nómina bien realizada contribuye a un buen ambiente laboral, el llevar un control de nóminas es indispensable para el correcto funcionamiento de una empresa ya que se pueden evitar fraudes, el llevar un buen control de nóminas permite que los pagos de sueldos sean a tiempo, de manera correcta, cumplir con los aguinaldos, los empleados estén satisfechos con la empresa existiendo un clima laboral agradable que permitirá situaciones positivas para la empresa

7.2. Manual de Procedimientos de Control Interno Contable Administrativo para la empresa ServiTech.

Antes de presentar la propuesta del Manual de procedimientos, se muestra una propuesta del organigrama con el orden jerárquico del funcionamiento de la Empresa ServiTech.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SERVITECH



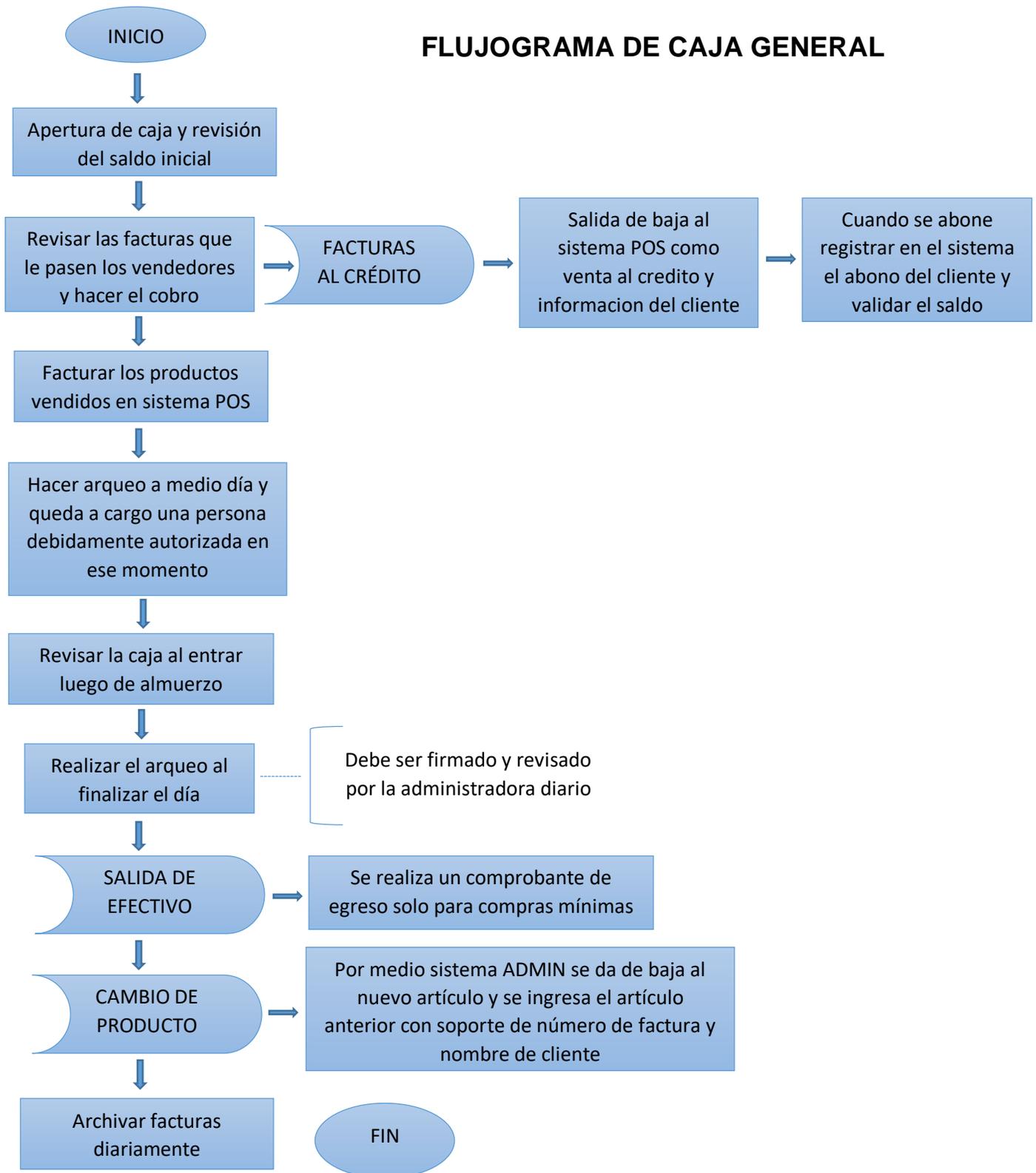
ÁREA DE CAJA GENERAL

		Manual de Políticas, Normas y Procedimientos en la empresa ServiTech		
		Área de Caja		
	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
AMBIENTE DE CONTROL	1. Asegurar que el personal disponga de conocimientos y experiencias para ocupar el cargo	El personal asignado al área de caja recibirá capacitación en aspectos de manejo de efectivo y excel.	Tendrá un ámbito de aplicación en el área de ventas	La Administradora realizara una entrevista para medir los conocimientos que la encargada de caja disponga
	2. Capacitar al encargado de caja con el correcto manejo de excel			Se facilitara y capacitara sobre la informacion de la empresa
	3. El responsable deberá conocer los productos y la manera en que estos estan ingresados en el sistema			Instruir sobre el manejo de caja
	4. El cajero tendrá acceso al sistema de modificaciones ADMIN y tendrá un usuario en el sistema de facturación POS			Crear el usuario del trabajador
	5. La cajera no tiene permitido la devolución de dinero			
	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
EVALUACION DE RIESGO	1. Valorar la responsabilidad del encargado del área de acuerdo a sus funciones	Implantar medidas de seguridad en el área de caja (Cámaras de Seguridad)	Será aplicado en área de ventas y administración	Recopilar información de las actividades diarias
	2. La caja general deberá estar resguardada con llave y solo el encargado tendrá acceso	En todo momento la caja debe mantenerse cerrada con llave		Comparar la información del sistema con los registros de facturas
	3. La cajera entregará caja a una persona debidamente autorizada en su hora de almuerzo y esta será revisada al momento de su regreso			Realizar arqueo al momento de entregar la caja y revisar el efectivo al momento de su regreso cuando sea su hora de descanso
	4. La administradora deberá revisar constantemente la kardex de diferentes productos para ver los diferentes movimientos del inventario			Administración revisará aleatoriamente kardex de diferentes productos para ver si hay modificaciones que non hayan sido reportadas

	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
ACTIVIDADES DE CONTROL	1. Apertura de caja	Cumplir con el cronograma de arqueos y la capacitacion al personal de caja	Dirigido al personal del area de caja. Será aplicado en el área de caja y administración	Iniciar operaciones revisando caja y el saldo inicial de efectivo
	2. No deber ser aprobado el ingresos de terceras personas a caja			Facturar y soportar las ventas diaria
	3. El encargado se hará responsable de diferencias de efectivo superiores a C\$100	Atender como prioridad los requerimientos de ayuda de responsable de caja cuando tenga una diferencia.		Realizar arqueo a media dia y al finalizar la jornada
	4. Toda venta debe estar respaldada por una factura	Garantizar el adecuado archivo de toda la documentacion que respalda las operaciones de ingreso de efectivo		La administradora revisa y firma los documentos de arqueo
	5. Toda entrega de efectivo debe evidenciarse en un registro fisico			Se entrega formato de arqueo con el efectivo a la administradora
	6. Las regalías deberán ser restadas y facturadas al valor del costo	En las facturas deberan ser reflejadas todas las regalías		Se resta del producto vendido el valor de las regalías y se factura en una sola hoja de facturacion todos lo que compone la factura
	7. Las ventas al crédito serán reflejadas en la facturación como ventas al crédito	Al momento de abonos la cajera ingresará al sistema ADMIN y reflejará el ingreso de efectivo como abono		Se crea un usuario a cada cliente que tenga sistema de credito
	8. Los cambios de producto deberán ser modificados en el sistema ADMIN y respaldados en la factura de la devolución	Al momento del cambio en la factura original y copia debe ir reflejado el articulo nuevo y para hacer el ajuste se debe escribir el numero de factura		Se facturan como ventas al credito los articulos que sean vendidos de esta manera
	8. Las llaves de caja debe estar debidamente custodiada	Custodiar debidamente el duplicado de llaves de caja		Al momento de un abono se ingresa al sistema SACIF ADMIN y se registra la entrada de efectivo como abonos de clientes
	9. La contraseña del sistema SACIF será manejada con sigilo por la cajera			Se anota en la factura original y copia los cambios de productos por devolucion que se realicen
	10. Asignar un usuario con contraseña al sistema de facturacion			Se le da entrada a la devolucion y de baja al producto que lleva de cambio con el detalle exacto de la venta incluyendo nombre del cliente y numero de factura
	11. Cambiar la clave del sistema al momento de cambiar personal			Se archivan los comprobantes de venta diario.
	12. Los depositos al banco deberan realizarse diariamente	Determinar que los depositos se efectuen en diferentes horas y agencias para minimizar los riesgos posibles de asaltos		
13. El efectivo recaudado deberá ser depositado por una persona ajena a la caja	La persona que efectue el deposito debera ser custodiada por otra persona de confianza			

	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	1. Informar sobre los ajustes realizados por la cajera al sistema admin.	Administración debe comunicar el compromiso sobre el manejo de efectivo al cajero	Área de caja y administración	Llevar un cuaderno de diferencias diarias de efectivo firmado por la administradora
	2. Reportar diariamente a administración las diferencias de efectivo			Los arqueos deberán ser firmados y revisados diariamente por la administradora y se dejará soporte
	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	1. Efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema ADMIN con el monto recaudado	Se debe tener un control de movimientos constantes de mercancía en el sistema ADMIN	Área de caja y administración	Revisar periódicamente por administración las tarjetas kardex del sistema ADMIN
	2. Supervisar el registro y movimiento de efectivo			Revisar constantemente las diferencias de efectivo con facturas por si se encuentra el error
	3. Supervisar las tarjetas kardex para revisar algún movimiento injustificado			

FLUJOGRAMA DE CAJA GENERAL



ARQUEO DE CAJA

Es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

El formato de arqueo de caja debe seguir la siguiente estructura:

SERVITECH		ARQUEO DE CAJA			
Elaborado por:		1		N° de Arqueo	
Fecha:		2			
Efectivo					
Billetes	Cantidad	Denominacion		Monto	
		C\$	1,000.00	C\$	-
		C\$	500.00	C\$	-
		C\$	200.00	C\$	-
	3	C\$	100.00	C\$	-
		C\$	50.00	C\$	-
		C\$	20.00	C\$	-
		C\$	10.00	C\$	-
		C\$	5.00	C\$	-
		C\$	1.00	C\$	-
		C\$	0.50	C\$	-
		Total en Cordobas		4	-
DOLARES					
		\$	1.00	\$	-
		\$	5.00	\$	-
	5	\$	10.00	\$	-
		\$	20.00	\$	-
		\$	50.00	\$	-
		\$	100.00	\$	-
		Total Dolares		C\$ 6	-
OBSERVACIONES					
		Efectivo córdobas más dólares		C\$	-
		Total recibo de egreso			
		Fondo fijo de caja			
	7	Total Efectivo			
		Total ventas sistema			
		Diferencia		C\$ 8	-
ADMINISTRADOR CAJA		RESPONSABLE			
	9		10		

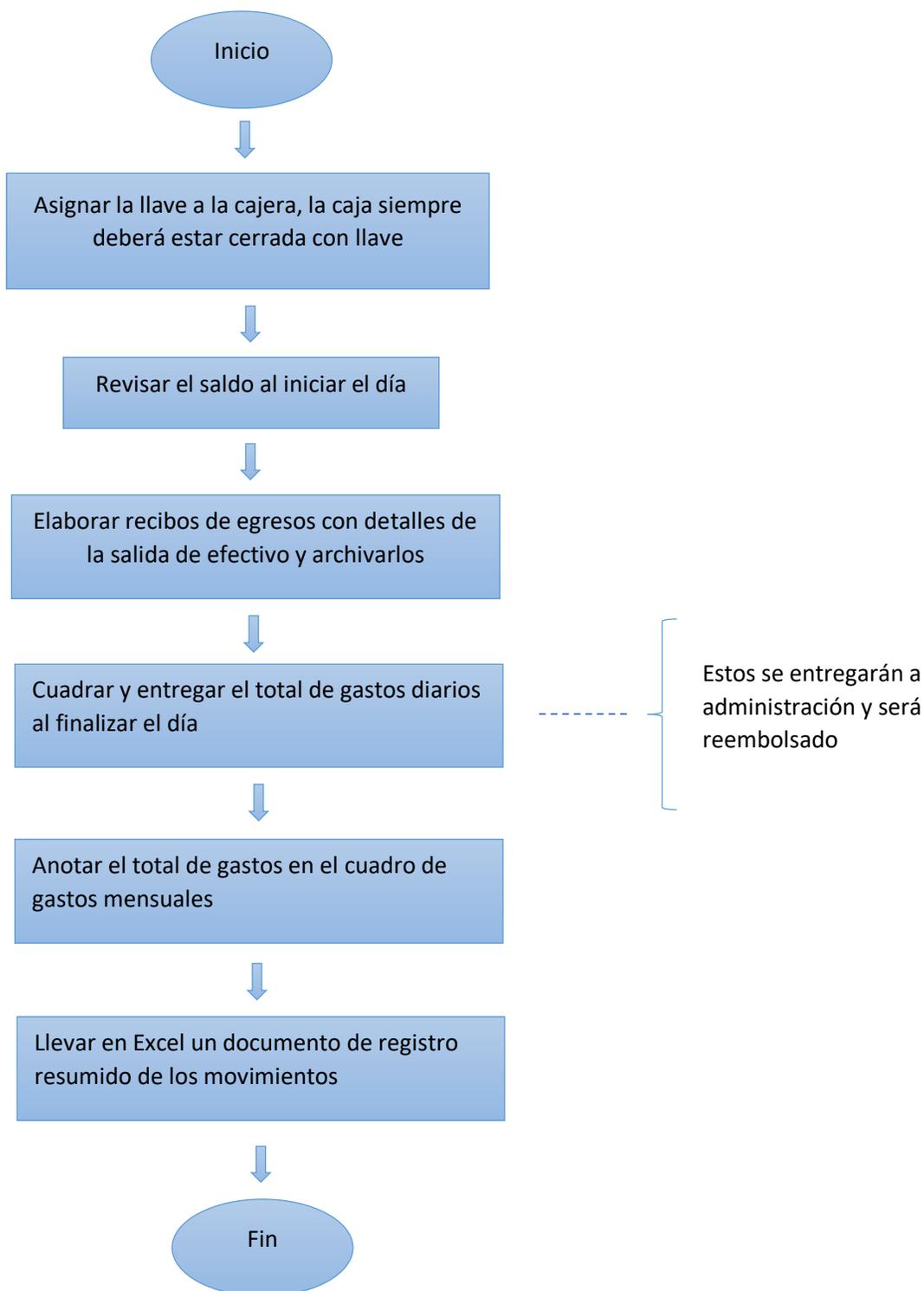
La emisión se efectúa de la siguiente forma:

1. Se escribirá el nombre de la cajera, fecha y
2. Número del arqueo
3. Se escribirá la cantidad de billetes por denominación, y se multiplicarán para el monto total
4. Se sumará el total de dinero en córdobas
5. Se escribirá la cantidad de billetes por cada denominación en dólares y se multiplicará para por la denominación para el monto total
6. Se sumará el total de dólares y se multiplicará por la tasa de cambio para obtener el total en córdobas.
7. En total córdoba más dólares se pondrá la cantidad de la suma del total en córdobas y en dólares ya multiplicado por la tasa de cambio. El total de recibo de egreso será la suma de todos los recibos de egresos desembolsados en el día. Se pondrá el saldo inicial de caja. En total de efectivo será la resta de total córdobas más dólares menos total recibo de egreso menos fondo inicial de caja. El total de ventas sistema será el total de ventas registrado en el sistema.
8. La diferencia será la resta de total de efectivo menos el total de ventas sistema
9. Firma la administradora
10. Firma de la cajera

ÁREA DE CAJA CHICA

		Manual de Políticas, Normas y Procedimientos en la empresa ServiTech		
		Área de Caja Chica		
	POLITICAS	NORMAS	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS
AMBIENTE DE CONTROL	Fijar un fondo de caja chica para gastos menores	El responsable que en este caso será la cajera	Administración	Asignar la llave a la cajera
	Esta caja será manipulada por la cajera			
	El fondo estará debidamente resguardado en una caja aparte a la caja general			
EVALUACION DE RIESGO	La caja deberá estar bajo llave y únicamente la cajera tendrá acceso	La cajera será la única en tener acceso a caja chica	Administración	Mantener la caja con llave
	Toda salida de efectivo debe estar respaldada por un recibo de egreso	La caja chica estará en un lugar seguro donde pueda ser monitoreada por las cámaras		Realizar recibos de egresos con cada salida de efectivo
	La caja estará en un lugar donde pueda ser monitoreada por cámaras			Archivar todos los recibos de egresos
ACTIVIDADES DE CONTROL	La caja chica deberá ser revisada de manera diaria	Las salidas de efectivo deben ser respaldadas por un recibo de egreso	Administración	Revisar el saldo al inicio del día
	El fondo de caja chica será el mismo al iniciar el día	La caja chica será cuadrada de manera diaria al iniciar y finalizar el día		Hacer recibos de egreso con detalles de las salidas de efectivo y archivarlos
	No se efectuarán pagos mayores como a proveedores	El fondo fijo será reembolsado de manera diaria		Cuadrar y entregar el total de gastos al finalizar el día, estos se entregarán a administración y será reembolsado
	La salida de efectivo debe estar debidamente soportada por el recibo de egreso firmada por la cajera como la persona que solicita el fondo			Anotar el total de gastos en el cuadro de gastos mensuales
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Se reportará de manera diaria a la administradora los movimientos realizados	Se entregarán el resumen de gastos de manera diaria a la administradora	Administración	Se informará y entregará a la administración los gastos diarios
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	Administración validará constantemente los recibos de egreso y el cuadro de control		Administración	Se llevará un documento en excel un registro resumido de los movimientos.

FLUJOGRAMA DE CAJA CHICA



FORMATOS PROPUESTOS

RECIBO DE CAJA DE EGRESO

Es un documento que respalda el desembolso de efectivo por compra de bienes y servicios al contado o pago de deudas de la empresa.

RECIBO DE CAJA EGRESO						
	N° 0001					
	1	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30px;">C\$</td> <td style="width: 70%;"></td> </tr> <tr> <td>U\$</td> <td></td> </tr> </table>	C\$		U\$	
C\$						
U\$						
Pagamos a : _____	2					
La suma de: _____	3					
Por concepto de: _____	4					
Estelí, Nicaragua 01/01/20XX	5					
_____ Firma del cajero	6	_____ Firma del interesado				
	7					

El formato de los recibos de caja de egreso debe de seguir la siguiente estructura:

Los recibos deben ser pre numerados y deben emitirse respetando la correlatividad.

A emisión se efectúa de la siguiente forma:

1. Importe en numeral.
2. Nombre del beneficiario a quien se paga el efectivo.
3. Importe en literal.
4. Una breve descripción del pago.
5. Lugar y fecha de emisión.
6. Firma del cajero en señal de haber pagado conforme.
7. Firma del beneficiario

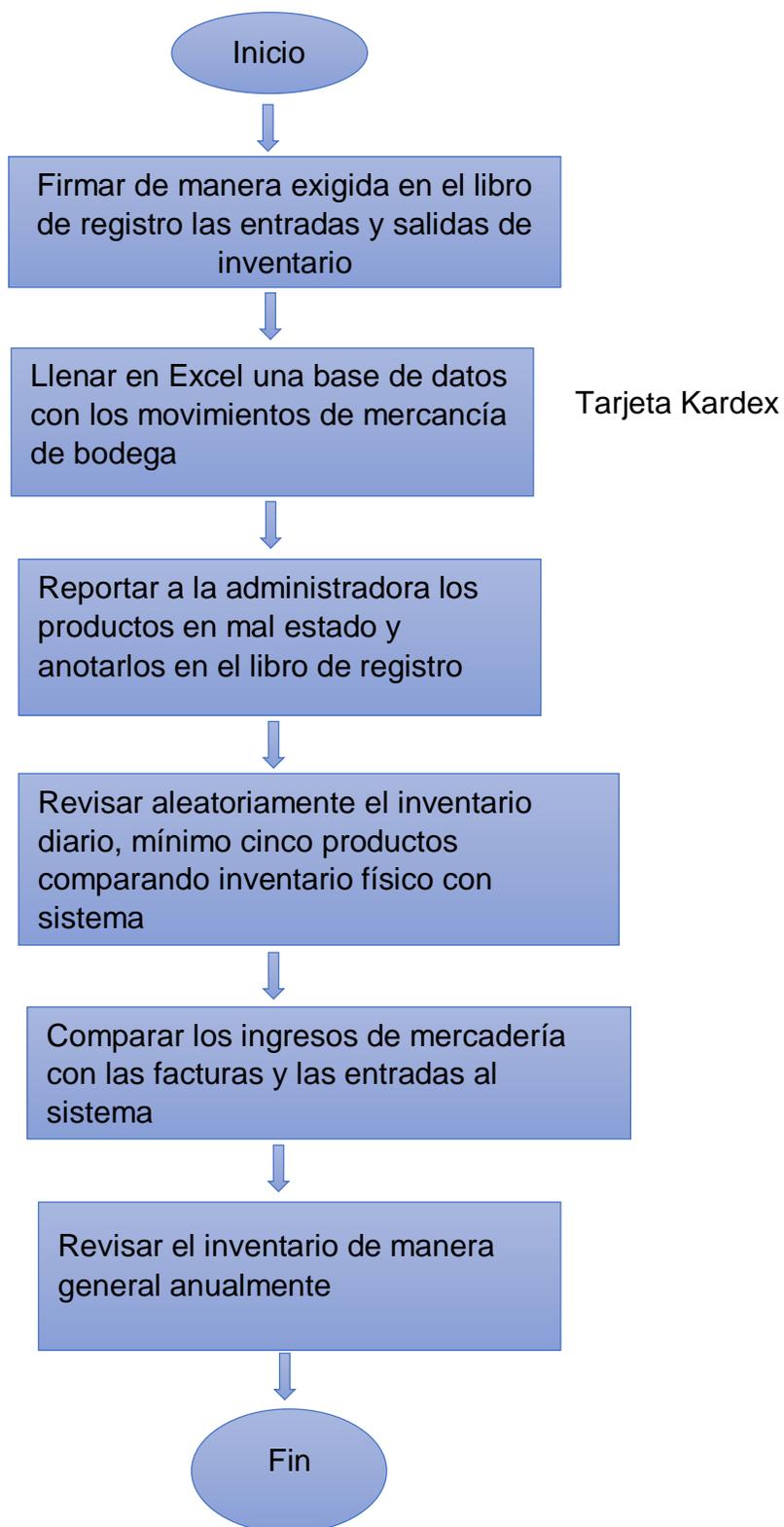
ÁREA DE INVENTARIO DE BODEGA

		Manual de Políticas, Normas y Procedimientos en la empresa ServiTech		
		Área de Inventario de Bodega		
	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
AMBIENTE DE CONTROL	1. El responsable debe tener experiencia y conocimiento de el área	El responsable asignado debera ser capacitado sobre aspectos de manejo de control de inventario	Tendrá un alcance en el area de bodega y administración	La administradora realizara una entrevista para medir los conocimientos que el candidato disponga
	2. Capacitar al responsable de bodega sobre el control de inventario			Se facilitará la informacion de la empresa
	3. El responsable deberá conocer los productos existentes así como sus posibles variaciones			Instruir al responsable sobre el orden y control del inventario
	4. Se entregará el inventario de manera ordenada al momento de iniciar sus labores en tienda	El responsable deberá responder por las diferencias que se encuentren luego de estar a cargo del inventario		Contar y comparar el invenatario fisico
	5. El responsable de inventario tendrá acceso al sistema ADMIN			Compartir la contraseña del sistema ADMIN con el responsable de bodega
	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
EVALUACION DE RIESGO	1. Valorar la responsabilidad del encargado	Adoptar medidas de seguridad en el área de bodega (cámara de seguridad)	Tendra un alcance en el area de bodega y administración	Realizar revisiones de inventario constantemente para evitar diferencias
	2. Únicamente el responsable tendrá acceso a la bodega	Si el responsable está fuera de bodega esta deberá ser resguardada con llave y únicamente el tendrá acceso		Comparar las entradas a bodega con los ingresos de mercaderia al sistema (Revisar facturas)

	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
ACTIVIDADES DE CONTROL	1. Revisar el inventario inicial		Tendrá un alcance en el area de bodega y administración	La administradora entregará el inventario a el responsable de manera correcta, sin diferencias
	2. Únicamente el responsable podrá sacar los productos de bodega	Entregar el inventario cuadrado de las existencias físicas con las existencias en el sistema al responsable al momento de ocupar el cargo		El responsable deberá validar que el inventario entregado está entregado de manera correcta
	3. Toda entrada y salida de inventario deberá ser anotada en un libro destinado al registro de estos movimientos			Se firmará una copia del resumen del inventario entregado por ambas partes
	4. Toda salida de inventario deberá ser firmada por la persona que lo solicita	Revisar de manera inmediata las diferencias de inventario al momento de ser encontradas	Tendra un alcance en el area de bodega y administración	Se anotará de manera exigida en el libro de registro las entradas y salidas de inventario
	5. Se llevara un registro en trajeta Kardex de los movimientos de inventario	El registro de Kardex llevada por el responsable será unicamente del inventario de bodega		En excel se llenará una base de datos con los movimientos de mercancia de bodega en tarjeta kardex
	6. La llave de bodega deber ser manejada unicamente por el responsable	De no encontrarse un soporte por la diferencia en el inventario el valor deberá ser asumido por el responsable		Se reportará a administración los productos en mal estado y se anotaran en el libro de registro
	7. La copia de la llave de bodega debe estar debidamente resguardada	Garantizar el debido resguardo de los productos del inventario		Se revisará de manera aleatoria el inventario diario de minimo cinco productos
	8. La contraseña del sistema SACIF sera manejada por el responsable de bodega	Garantizar un debido resguardo de los comprobantes de salida y entrada de mercadería		Se compararán los ingresos de mercadería con las facturas y el ingreso al sistema
	9. Revisar aleatoriamente como minimo cinco productos diarios	Revisar de manera minusiosa las entradas de mercadería con sus características específicas y comparase con el sistema al momento de su ingreso		
	10. Reportar los productos en mal estado a la administradora y anotarlo en el libro de registro			Se revisará anualmente el inventario de manera general
	11. Se firmará por la administradora los ajustes que se hagan de productos en mal estado	Reportar a la administradora los productos en mal estado para ser dado de baja		
	12. Los productos en mal estado serán dados de baja en el sistema por el responsable	Revisar de manera diaria el inventario		
	13. Revisar el inventario general una vez al año			

	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
Información y comunicación	1. Informar a la administradora las diferencias de inventario al momento de ser encontradas	El encargado deberá reportar a la administradora en el momento que encuentre una diferencia en el inventario	Tendra un alcance en el area de bodega y administración	El encargado deberá revisar diariamente al menos 5 productos, y luego deberá comparar con el sistema de ser encontrada una diferencia este tendrá que reportarla
Supervisión y Seguimiento	1. La administradora revisará de inmediato cuando el encargado le reporte una diferencia	La administradora deberá revisar y comparar los documentos de la mano con el responsable de la bodega para encontrar donde está esa diferencia	Tendra un alcance en el area de bodega y administración	Revisar constantemente el inventario físico y comparar las cantidades con el sistema
	2. Revisar periodicamente las tarjetas Kardex para revisar si no se encuentra ningún movimiento injustificado	Deberá comparar los movimientos de las tarjetas Kardex con el sistema		Respaldar el ingreso y salida de los productos

FLUJOGRAMA DE INVENTARIO DE BODEGA



FORMATOS PARA EL ÁREA DE BODEGA

PERFIL DE CARGO PARA RESPONSABLE DE BODEGA

El formato de perfil de cargo es un instructivo con las características que debe poseer la persona que quede encargada y sus funciones.

PERFIL DE CARGO PARA RESPONSABLE DE BODEGA	
<p>1. Identificación del cargo</p> <p>Nombre: Responsable de bodega Area: Administracion Cargo del superior inmediato: Administradora</p>	
<p>2. Mision del cargo</p> <p>Garantizar el buen manejo del area de inventario, evitando diferencias y controlando con soporte las salidas de bodega.</p>	
<p>3. Analisis del contenido de cargo:</p> <p>Materiales: Responde por los libros y material que genere su cargo. Un mal manejo de los mismos genera desperdicios y por ende ocasiona gastos adicionales para la Empresa. Por informacion confidencial: Responde por la veracidad de la informacion de los requisitos e informes asi como de la de los datos confidenciales acerca de los movimientos contables y financieros de la Empresa. Un mal manejo de estos informes puede ocasionar problemas financieros a la empresa. Desiciones que puede tomar: Tiene autonomia para la toma de desiciones Desiciones que debe consultar: Todas las desiciones que se salgan cotidianidad o que esten por fuera de politicas organizacionales.</p>	
<p>Area Clave de desempeño: Administración</p>	
OBJETIVO	RESPONSABILIDAD
Prevenir fraudes y descubrir robos y malversacion de inventario	Controlar y verificar el movimiento diario de mercancia
Mantener un control adecuado de inventario	Mantener al tanto al gerente cuando algun articulo este cerca de acabarse

ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

		Manual de Políticas, Normas y Procedimientos en la empresa ServiTech		
		Cuentas por cobrar		
	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
AMBIENTE DE CONTROL	<ol style="list-style-type: none"> El crédito deberá ser previamente autorizado por la administradora Se creará un usuario a cada cliente de crédito 	La administradora deberá asignarle un usuario a cada cliente	Administración y caja	Crear un usuario a cada cliente de crédito
EVALUACIÓN DE RIESGO	1. Soportar la venta al crédito con la copia de la factura previamente firmada por el cliente	La cajera deberá guardar una copia de la factura en la cual se reflejará que es una venta de crédito	Administración y caja	La cajera deberá llevar un archivo en el que se guarde la copia de las facturas y así mismo los recibos de los abonos y cancelación
ACTIVIDADES DE CONTROL	1. Registrar la venta en cada usuario de cliente	La cajera tendrá acceso al sistema ADMIN en donde hará los debidos ajustes por los abonos	Administración y caja	La venta debe ser registrada en el sistema de igual forma se guardara una copia de la factura
	2. Los abonos serán respaldados por un recibo y será ajustado en el sistema			La cajera deberá revisar constantemente que el cliente cancele la deuda en la fecha de su vencimiento
	3. Establecer un periodo de cobranza			
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	1. Comunicarle al cliente con anticipación la fecha de vencimiento de su factura	La cajera deber revisar constantemente el saldo que tiene el cliente y la fecha de vencimiento de la factura	Administración y caja	La cajera debe recordar al cliente uno o días antes de la fecha para que este pueda abonar a la cuenta o bien informarle que su factura esta proxima a vencer
	2. Informar a la administradora en caso de que un cliente no se haya presentado a abonar o cancelar la factura	La cajera debera informar ineditamente a la administradora en caso de que al momento de revisar los abonos de los clientes encuentre que un cliente no ha abonado y su factura esta vencida o por vencer		La cajera debera ponerse en comunicación con el cliente para conocer los motivos de su retraso y encontrar una solución en caso de no ser posible esto pasara a manos de administración
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	1. La administradora deberá revisar constantemente los saldos de los clientes	La cajera deberá revisar constantemente los saldos de los clientes y si se ha abonado o cancelado la factura	Administración y caja	Revisar en el sistema si se han registrado los abonos de los clientes o bien la cancelación de la deuda

FORMATOS PROPUESTO

RECIBO DE CAJA DE INGRESO

Es un documento que se emite para respaldar la recepción de efectivo o cheque por ventas al contacto, cobranzas al cliente y otros deudores.

El formato del recibo de caja de ingreso tomara la siguiente estructura:

The diagram shows a receipt form with the following elements and numbered callouts:

- 1:** A table for currency selection:

C\$	
U\$	
- 2:** The field "Recibi de: _____"
- 3:** The field "La suma de: _____"
- 4:** The field "Por concepto de: _____"
- 5:** A table for payment type and bank:

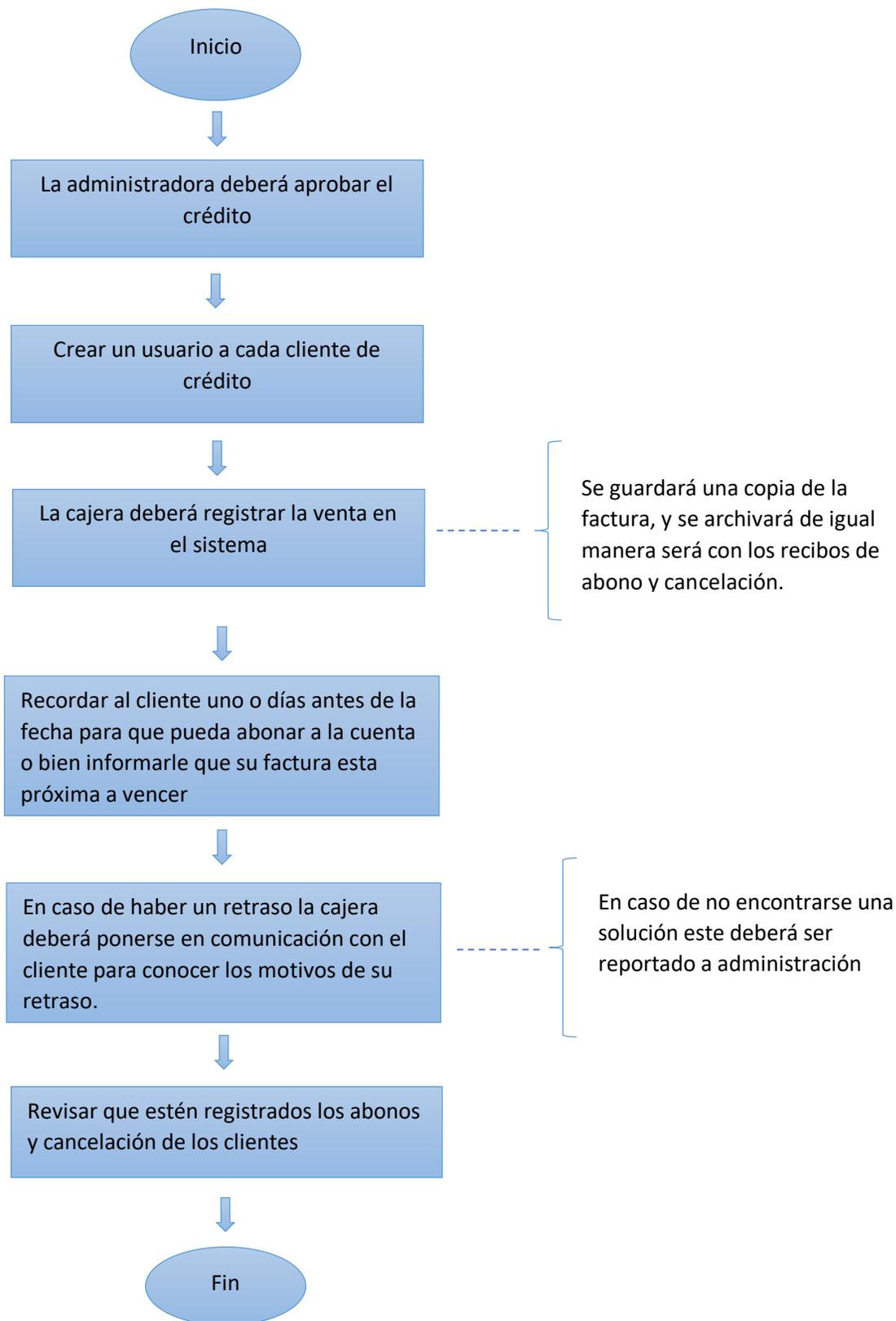
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	Cheque N°	<input type="checkbox"/>	Banco	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------
- 6:** The field "Esteli, Nicaragua 01/01/20XX"
- 7:** The signature line "Firma del cajero" with a horizontal line above it.

Los recibos deben ser pre numerados y emitidos respetando la correlatividad de los mismos.

La emisión se efectúa de la siguiente forma:

1. Importe en numeral.
2. Nombre de quien se recibe el efectivo o el cheque.
3. Importe en literal.
4. Una breve descripción del pago.
5. Número del cheque y el banco.
6. Lugar y fecha de emisión.
7. Firma del cajero, en señal de haber recibido conforme.

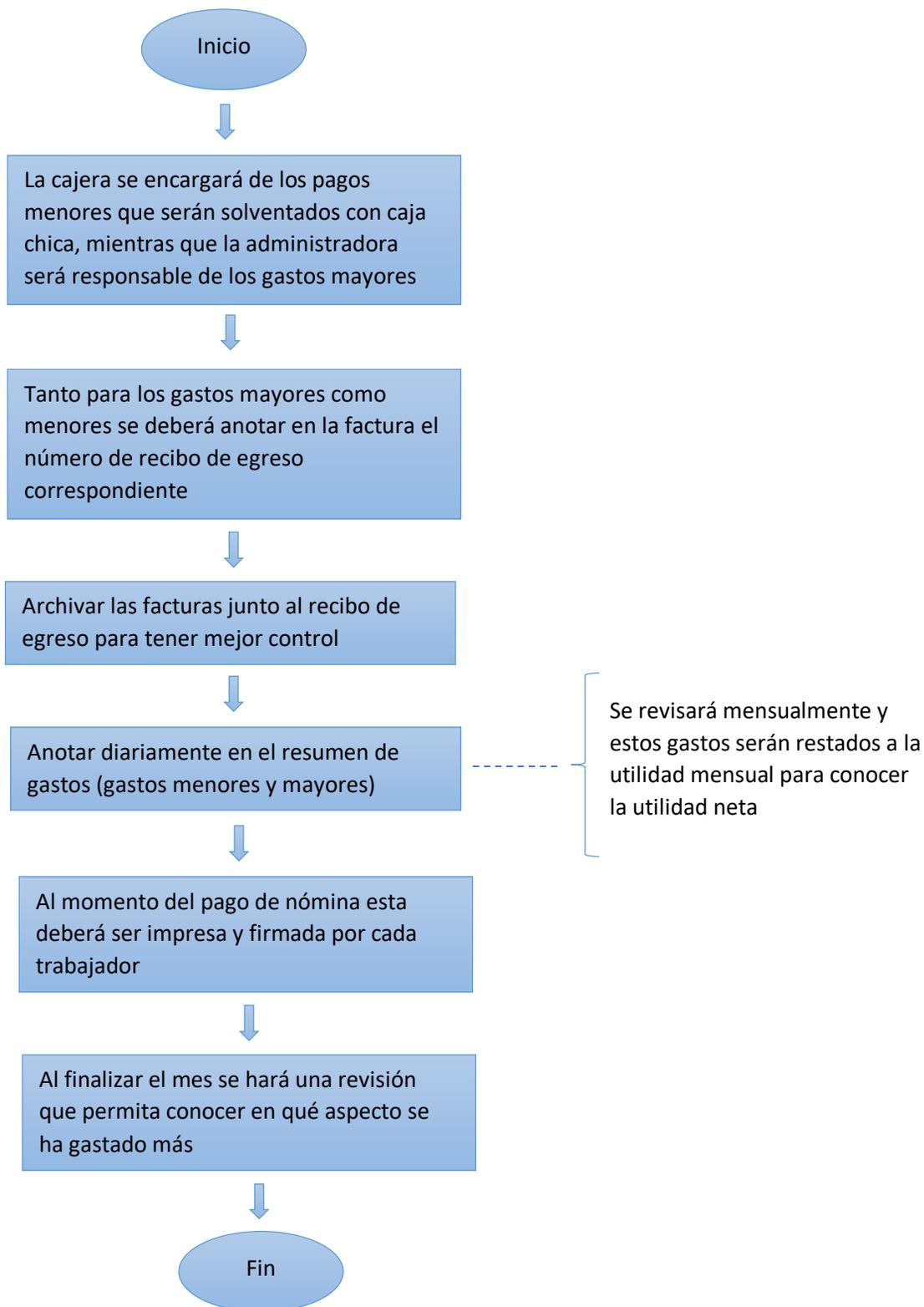
FLUJOGRAMA DE CUENTAS POR COBRAR



ÁREA DE GASTOS

		Manual de Políticas, Normas y Procedimientos en la empresa ServiTech		
		Gastos		
	Políticas	Normas	Alcance	Procedimientos
AMBIENTE DE CONTROL	1. Se destinará un fondo de caja chica destinados para los gastos menores	La cajera tendrá un fondo previamente autorizado para gastos menores	Administración y Gastos	La cajera se encargará de los gastos menores los que serán sacados de caja chica
	2. La administradora se encargara de desembolsar los gastos mayores y el pago de nomina	Admisnitración será quien se encargue de gastos mayores y pago de nomina		La administradora será la responsable de los gastos mayores.
EVALUACION DE RIESGO	1. Los gastos deben ser soportados con las facturas y estas deberan coincidir con los recibos de egresos en el caso de los fondos de caja chica	La cajera se encargará del resguardo de las facturas y recibos de egreso	Administración y Gastos	La cajera deberá archivar las facturas junto al recibo de egreso que le corresponde para así tener un mejor control
ACTIVIDADES DE CONTROL	1. Los gastos serán revisados mensualmente en el formato de control de gastos	La cajera deberá realizar un recibo de egreso al momento de solventar un pago	Administración y Gastos	Para cualquier gasto ya sea menor o mayor se deberá anotar en la factura el número de recibo correspondiente a la salida de ese efectivo
	2. Anotar en un formato el resumen de los gastos diarios	La cajera deberá llevar un registro de control de gastos		La cajera debera anotar diariamente el resumen de los gastos incluyendo los gastos mayores
	3. Los trabajadores deberán fimar la nomina al momento de recibir su pago	La administradora deberá revisar que los trabajadores firmen al final de la nomina		Al momento del pago de nómina esta debe ser impresa y firmada por el trabajador
	4. La administradora se encargará de el pago de los gastos fijos y variables	La administradora justificará los pagos con las facturas		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	1. Los gastos serán revisados mensualmente en el formato de control de gastos		Administración y Gastos	Se revisará el formato de gastos de manera mensual y estas serán restadas a la utilidad mensual para conocer la utilidad neta
	2. Se restará el total de los gastos a la utilidad del mes para así ver cual es la utilidad neta			
SUPERVISION Y SEGUIMIENTO	3. Se hará un balance mensual de los gastos para así comparar en que se gastó mas		Administración y Gastos	Al finalizar el mes se hará una revisión que permita conocer en que se aspecto se gastó mas

FLUJOGRAMA DE GASTOS



FORMATOS PROPUESTOS

REGISTRO DE GASTOS MENSUALES

El control de los gastos mensuales permite obtener información relevante sobre la rentabilidad y el desempeño de las actividades empresariales. Además, ayuda también en la planificación y en la toma de decisiones sobre inversiones futuras.

Para llevar el control de gastos de ServiTech se utilizará el siguiente formato:

		Control de gastos mensuales	
		Enero	1
Tipo de gasto	Fecha	Detalle	Importe
2	3	4	5
Total de gastos mensuales			6 C\$

1. Corresponde al mes que se estará estudiando.
2. Tipo de gasto: en ServiTech se cuenta con dos tipos de gastos; gastos fijos (Servicios Básicos, rentas, entre otros); y gastos variables (publicidad, limpieza, papelería, entre otros)
3. Corresponde al día en que se realizó el desembolso por dicho gasto.
4. Una Breve descripción del gasto realizado.
5. Importe en numeral del gasto.
6. Corresponde a la suma total de los gastos del mes correspondiente.

Control de Ausencias y Vacaciones del personal

Monitorear la asistencia de los empleados permite a las empresas obtener y recopilar información con la que pueden hacer un seguimiento más profundo como, por ejemplo: verificar qué empleados tienen más ausencias injustificadas, qué empleados tienen retrasos constantes, entre otros. Y así tomar decisiones de contratación importantes para la empresa, detectar necesidades laborales en los empleados e idear planes que permitan aumentar la productividad y generar mayores ganancias.

Cuando se monitorea la asistencia de los empleados debe seguirse la premisa de que los empleados que están a tiempo son los más preparados para cumplir con sus deberes y, por ende, los que cumplirán con todas sus tareas diarias.

Para llevar el control de ausencias y vacaciones se debe llenar el siguiente formato:

servitech		Servitech																														
		Control de Ausencias y Vacaciones de Empleados																														
Claves de los tipos de ausencia		V Vacaciones				P Personal				E Enfermedad												Número										
Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	total de días
Juan Perez					V	V	V	V							P																5	
Luis Manuel					E																										2	
Juan Carlos											V																				1	
Enero Total					2	1	1	1			2				1																8	

1. Encabezado, control de Ausencias y vacaciones del empleado.
2. Tipo de ausencia: En este espacio se presentan tres claves correspondientes a los tipos de ausencias, "V" correspondiente a vacaciones, las cuales deberán ser solicitadas con una semana de anticipación; "E" correspondiente a Enfermedad, dicha ausencia será justificada por una constancia médica; y, "P" correspondiente a personal, para que el trabajador realice cualquier trámite de ámbito personal.
3. Nombre: Se anotará el nombre de cada uno de los trabajadores.
4. Corresponde a los días del mes del que se llevará el control.
5. Total, número de días: se hace la sumatoria de los días con inasistencias y se ubica el total por cada trabajador.

Nómina

 NÓMINA 1 DEL 01 ENERO AL 15 DE ENERO												
N°	Nombre 2	Cargo 3	Salario basico 4	Horas Extras 5			Total Devengado 6	Deducciones 7		Neto a Recibir 8	INNS Patronal 22% 9	INATEC 2% 10
				N° A A	Valor B B	Total C C		INNS laboral A A	IR B B			
TOTAL												

11
 Elaborado por:

12
 Firma del trabajador

La nómina funciona como un documento que refleja la liquidación y pago de los salarios. Es un importante instrumento para registrar aspectos tan relevantes como el desarrollo, la labor del trabajador, las remuneraciones que le corresponden y el cumplimiento de obligaciones en materia de retenciones y Seguridad Social.

Pasos a seguir para crear la nómina:

1. Encabezado de la nómina: aquí se encuentra información sobre la empresa y periodo que se liquidará al trabajador.
2. Datos del trabajador: Nombre completo del trabajador.
3. Cargo: Categoría o grupo profesional, describe el cargo que desempeña el trabajador en la empresa.
4. Salario básico: Cantidad que el trabajador percibe por los días trabajados y que no puede ser inferior a lo establecido por el convenio que se le aplique.
5. Horas Extras: Si el empleado, de manera voluntaria o forzosa, ha trabajado por encima de su horario laboral. Estas horas deberán constar en su nómina para que sean pagadas.
 - A. Corresponde al número de horas extras que realiza el trabajador fuera de su horario establecido.
 - B. Para calcular el valor de las horas extras se aplicará la siguiente formula:

$$\text{Horas Extras} = \frac{\text{Salario básico}}{240} = X$$

Una vez obtenido este dato se procede a multiplicar por dos, debido a que las horas extras se pagan doble.

$$\text{Horas Extras} = X * 2$$

c. Resulta de multiplicar el número de horas extras por el valor de dichas horas.

6. Total Devengado: Resulta de la suma del total devengado más el total de horas extras.

7. Deducciones: Es aquí donde quedan reflejadas las cantidades que van a descontarse de los devengos y que darán como resultado al salario neto del empleado.

A. INNS laboral: Es el Seguro que protege integralmente al trabajador ante las contingencias derivadas de su actividad laboral y repara el daño económico que pudieran causarle éstas a él o a sus familiares. Su cálculo se realiza multiplicando el salario devengado por el 7% que corresponde al porcentaje que este aportara al seguro.

B. IR: Este se paga en base a una tabla progresiva, la cual nos indica que solo aquel trabajador que gane más de C\$100,000.01 al año pagara dicho impuesto.

Tabla progresiva IR laboral

Rango salarial anual		Impuesto base	Porcentaje aplicable	Sobre exceso de
Desde	Hasta			
C\$ 0.01	C\$ 100,000.00	C\$ 0.00	0%	0
C\$ 100,000.01	C\$ 200,000.00	C\$ 0.00	15%	C\$ 100,000.00
C\$ 200,000.01	C\$ 350,000.00	C\$ 15,000.00	20%	C\$ 200,000.00
C\$ 350,000.01	C\$ 500,000.00	C\$ 45,000.00	25%	C\$ 350,000.00
C\$ 500,000.01	a más	C\$ 82,500.00	30%	C\$ 500,000.00

IR laboral: Total devengado – INNS laboral = X

IR laboral: X por 12 (meses del año) = Y

Una vez calculado "Y" nos ubicamos con ese valor en la tabla progresiva.

Una vez ubicados en la línea de la tabla progresiva, se procede a restarle el sobre exceso.

A ese valor se le multiplica por el porcentaje aplicable, que a su vez se le suma el impuesto base. A este dato luego se le divide entre doce correspondiente a los doce meses del año.

Luego se procede a ubicar el resultado en nuestro cuadro de nómina.

8. Neto a recibir: Este se calcula restando el Total devengado – Deducciones (INNS, IR).

9. INNS Patronal: Corresponde al porcentaje que la empresa asume (21.5%) del salario de cada trabajador.

Este se calcula aplicándole el 21.5 % al total devengado.

10. INATEC: Su cálculo se realiza multiplicando el Neto a Recibir por el 2%

11. Firma de quien elabora la nómina.

12. Firma del trabajador a quien se le realizó la nómina.

AREA CONTABLE

Tomando en cuenta que la empresa no tiene una contabilidad detallada de sus movimientos, se procedió a elaborar dos formatos contables de estados financieros indispensables en cualquier empresa. A continuación, se presenta un ejemplo de Estado de Resultados y Balance General de la Empresa ServiTech.

A pesar que la empresa no tiene una contabilidad ni un registro de su información detallada, con estos estados financieros la empresa ha conocido con más exactitud el detalle de su utilidad, y permitirá empezar a llevar la contabilidad a cómo debe llevarla

ServiTech						
ESTADO DE RESULTADO						
DEL 01 AL 27/02/2022						
EXPRESADO EN CORDOBAS						
INGRESOS						
	VENTAS			2,530,926.00		
COSTOS						
	COSTO DE VENTA			1,924,933.00		
UTILIDAD O PERDIDA BRUTA						605,993.00
GASTOS DE OPERACIÓN						105,500.00
	GASTOS DE COMERCIALIZACION			2,000.00		
	GASTOS DE ADMINISTRACION			103,500.00		
	GASTOS FINANCIEROS					
	OTROS GASTOS					
UTILIDAD DEL EJERCICIO						500,493.00
Elaborado: _____ Revisado: _____ Autorizado: _____						

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA SERVITECH

ServiTech							
BALANCE GENERAL							
AL 27 DE FEBRERO 2022							
ACTIVO				PASIVO			
CIRCULANTE				CIRCULANTE			
EFFECTIVO			460,000.00	CUENTAS Y DOCUM. X PAGAR			124,950.00
	EFFECTIVO EN CAJA	25,000.00			CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	85,000.00	
	EFFECTIVO EN BANCOS	435,000.00			IMPUESTOS POR PAGAR	23,000.00	
CUENTAS Y DOCUM. X COBRAR			25,000.00		GASTOS ACUMUL. POR PAGAR	16,950.00	
	CUENTAS POR COBRAR	25,000.00			TOTAL PASIVO CIRCULANTE		124,950.00
ADELANTOS Y ANTICIPOS					CUENTAS POR PAGAR A LARGO PLAZO		185,000.00
	ADELANTOS A EMPLEADOS	-			PRESTAMOS BANCARIOS	185,000.00	
INVENTARIOS			1,667,050.00		TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO		185,000.00
	ACCESORIOS	207,250.00					
	CELULARES	1,459,800.00					
	TOTAL ACTIVO CIRCULANTE		2,152,050.00				
					TOTAL PASIVO		309,950.00
FIJO				CAPITAL			
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			133,800.00		CAPITAL SOCIAL		1,648,670.00
	EQUIPO RODANTE	39,600.00			APORTACIONES DE CAPITAL		
	MOBILIARIOS Y EQUIPO DE OFICINA	79,200.00			UTILIDAD O PERDIDA D ACUMUL.		
	MUEBLES Y ENSERES	15,000.00			UTILIDAD O PERDIDA D DEL EJERCICIO		325,000.00
DEPRECIACION							
	DEPRECIACION ACUMULADA		2,230.00				
	TOTAL ACTIVO FIJO		131,570.00		TOTAL CAPITAL		1,973,670.00
TOTAL ACTIVO			2,283,620.00	TOTAL PASIVO + CAPITAL			2,283,620.00

7.3. Efectos de la implementación del manual de control interno contable en ServiTech

Por medio de los instrumentos de recolección de información utilizados para el trabajo de investigación, se encontraron procedimientos que afectan el buen manejo de la empresa ServiTech, así mismo seguido de éstos se han elaborado y presentado manuales de control interno contable administrativo en las cuentas de caja general, caja chica, inventario, cuentas por cobrar y gastos; cuentas que tienen un buen funcionamiento en ServiTech, al ser implementados los manuales se han obtenido los siguientes resultados.

Uno de los principales problemas que enfrentaba ServiTech era las diferencias de efectivo constantes en caja general, el control de caja no era llevado de una manera exacta y diariamente se encontraban sobrantes de efectivo; este error afectaba tanto la caja como el inventario, puesto que al tener diferencias se desconocía el producto vendido y por lo tanto el inventario no cuadraba con el sistema.

A través del manual de control interno contable administrativo para el área de caja general se han disminuido en gran parte las diferencias de efectivo, se empezó a exigir el buen manejo de manera minuciosa y controlada en esta área y se ha logrado un compromiso por parte de las personas involucrada. En este caso los vendedores y la cajera, los cuales en trabajo conjunto han buscado reportar cada venta. Durante el tiempo que el manual estuvo en prueba, las diferencias en caja disminuyeron un 90%, los sobrantes que se surgen es en los días que hay más movimientos, en ocasiones días como viernes o sábados. Sin embargo, con el apartado del manual que exige la emisión de facturas los días siguientes se valida y encuentra el error, igualmente las diferencias que no son encontradas son de montos menores a C\$200.

Por otro lado, ServiTech no contaba con un fondo fijo de caja chica, las salidas de efectivo para gastos menores eran dados por caja general afectando igualmente el manejo de dicha área, con la apertura de un fondo para caja chica se ha obtenido un mejor manejo del efectivo en general. Además, las salidas de todo el efectivo son soportadas por un recibo de egreso que ha permitido tener un mejor control.

Así mismo con el área de gastos mayores que incluyen diferentes aspectos, pero por el cual decidimos centrarnos en pagos de nóminas y gastos fijos como pagos de alquiler y pagos de servicios básicos. No se tenía un control de vacaciones ni un soporte de entradas y salidas, con el manual propuesto esta área se lleva de una manera más controlada y facilita el trabajo al momento de calcular las vacaciones o prestaciones sociales. De igual manera tanto para gastos menores como gastos

mayores con uno de los formatos planteados que es el registro de gastos, se conoce con exactitud el valor exacto de los gastos mensuales, así mismo permite conocer el valor neto de su utilidad lo que permite analizar la rentabilidad del negocio por cada mes y conocer en qué aspecto se está teniendo un mayor gasto operativo.

El inventario era otra área en la cual había falta de control, a pesar de que se revisaba de manera constante, siempre se tenían diferencias entre el inventario físico con el inventario de sistema; el manual propuesto a pesar que va dirigido al control de inventario de bodega fue de gran ayuda y fue el área que reportó mejores cambios.

ServiTech no tenía una persona encargada del inventario de bodega, se desconocían en muchas ocasiones el stock de inventario físico que se tenía en la misma y en muchos casos se perdieron de vender algunos productos; al ser implementado el manual y formatos presentados se ha permitido conocer con exactitud la existencia física de mercancía, llevar un control minucioso de las salidas de bodega y así mismo se han disminuido en un 80 % las diferencias que se tenían con el inventario, las pocas diferencias que siguen encontrándose son en productos con mayor demanda como cables y cargadores, sin embargo son diferencias pequeñas entre dos a cinco artículos.

Esta área de inventario fue la que más cambios tuvo y con la que se obtuvo una mejor aceptación ya que las diferencias se pretenden evitar en su totalidad y tener un inventario en sistema que sea confiable, es decir que el monto de inventario que se refleja en sistema coincida con el físico.

Por último, se evaluó y presentó un mecanismo de cuentas por cobrar, ya que a pesar que son pocos los clientes a los que se les apertura línea de crédito, había casos que tenían bastantes meses con un saldo pendiente, a los que se empezó a dar mayor seguimiento a estos clientes y se les informó sobre las nuevas políticas en las que por cada monto y cada cliente se definen plazos y se está pendiente del cobro en las fechas correspondientes.

En general, la Empresa ServiTech tuvo una excelente aceptación a nuestros manuales, se transmitió el mensaje de la importancia de tener manuales y normas establecidas para el manejo de las diferentes áreas, así mismo el asignar responsabilidades que guíen y faciliten el trabajo en conjunto para un mejor control interno de los procedimientos contables y administrativos.

Al establecer la comparación entre los registros anteriores y los actuales utilizando el Manual de Control Interno de los procesos administrativos y contables de la Empresa ServiTech, se obtuvieron los siguientes resultados:

Áreas	Procedimientos contables y administrativos (anteriores)	Procedimientos contables y administrativos con el uso del Manual de Control Interno
Caja	<ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un control exacto - Los arqueos se realizan únicamente al iniciar y finalizar la jornada. - No se deja un registro de las diferencias diarias de efectivo. - Se tienen diferencias de efectivo de manera constante. 	<ul style="list-style-type: none"> - La encargada conoce exactamente que labores debe realizar día con día. - Se lleva un control más minucioso y detallado de los movimientos de efectivo - Se lleva el registro de las diferencias diarias. - Las diferencias de efectivo han disminuido en gran parte teniendo diferencias menores a C\$200 en los días con más movimientos.
Caja chica	<ul style="list-style-type: none"> - No se tiene un fondo de caja chica destinado, los gastos mínimos son sacados de caja general. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se definió un fondo de caja chica el cual se lleva de manera ordenada y con soporte de salidas
Inventario	<ul style="list-style-type: none"> - La mercancía no es custodiada por una sola persona, todos los trabajadores tienen acceso a bodega y constantemente las diferencias de efectivo no cuadran con las existencias del inventario en sistema - Se desconoce la mercancía de bodega con exactitud 	<ul style="list-style-type: none"> - Una persona se encarga de las entradas y salidas de mercancía, se tiene un orden más detallado de todos los movimientos y se conoce la mercancía existente en bodega
Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> - No se lleva un seguimiento constante - Las ventas al crédito son archivadas en un folder 	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene un seguimiento más minucioso de las facturas pendientes de cobro y se realizan llamadas mensuales para recordar y estar pendiente de los abonos de los clientes

Gastos	<ul style="list-style-type: none">- Los pagos de servicios básicos y nominas son sacados de una caja fuerte- Las facturas de gastos son archivadas en un folder	<ul style="list-style-type: none">- Se destina un fondo para gastos mensuales- Los gastos son soportados con recibos y las salidas de efectivo igual deben estar respaldadas- Se lleva un registro de los gastos de manera detallada para conocer con exactitud el valor total de los gastos de manera mensual
---------------	--	--

VIII. CONCLUSIONES

- Se aplicó el manual de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech, el que proporcionó información sobre los procedimientos administrativos y contables confiables, y competentes para la toma de decisiones. De esta manera se cumplió con el supuesto planteado.
- Se realizó un estudio que permitió adquirir los conocimientos sobre el funcionamiento de la empresa por medio de instrumentos de recolección de información como entrevistas, guías de revisión documental y guías de observación, obteniendo así el reconocimiento de las prácticas organizacionales y la identificación de los procesos, procedimientos y funciones que se ejecutan al interior de la empresa.
- Una vez que se obtuvo la información sobre los procedimientos y funciones de la empresa, se elaboraron documentos detallados para cada una de las áreas a evaluar las cuales son caja general, caja chica, inventario de bodega, cuentas por cobrar y gastos. Se presenta un manual de control interno contable administrativo con políticas, normas, áreas y procedimientos; evaluándose ambiente de control, evaluación de riesgos, ambiente de control, información y comunicación e supervisión y seguimientos. De igual manera junto con el manual se presentan formatos a utilizar que mejoren y faciliten el funcionamiento de la empresa y flujo gramas para cada área.
- Se diseñó e implementó el manual de control interno contable y administrativo en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí con la participación de la empresa la que proporcionó la información sobre los procedimientos administrativos y contables de la empresa.
- Se evaluó el manual de control interno para identificar el efecto que tendría en sus procesos diarios, logrando un compromiso por parte de los colaboradores quienes en primera instancia se notaron comprometidos con el cumplimiento del manual, obteniendo gracias a ellos resultados satisfactorios en las áreas que se evaluaron, disminuyendo en gran parte el margen de errores, diferencias de caja e inventario, control de las cuentas por cobrar y un soporte detallado de los movimientos de efectivo.

- La realización de esta práctica permitió a ServiTech y a nosotros como investigadores reflexionar sobre la importancia de un manual de control interno, así mismo de procedimientos establecidos que faciliten el trabajo diario de los colaboradores. Siempre y cuando se tenga un compromiso por parte de los colaboradores y administración para que estos se ejecuten de manera constante y supervisada.

IX. RECOMENDACIONES

Para garantizar la aplicación del manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech, es necesario presentar las siguientes recomendaciones:

- Aplicar la propuesta del manual para resolver los problemas que se han presentado en el desarrollo de los procedimientos administrativos y contables en la empresa ServiTech, para garantizar la administración y control de los estados financieros, y crear una cultura de mejoramiento continuo de los procesos a través del control interno.
- Continuar con el compromiso de seguimiento del manual de control interno a fin de mejorar los procesos y procedimientos, de igual manera éste se debe evaluar periódicamente por la administración a fin de garantizar que el personal se adapte a los cambios y alcanzar los objetivos financieros.
- Impartir capacitaciones a los empleados sobre el uso correcto del Sistema de Información que existe en la empresa ServiTech y sobre el funcionamiento correcto del Manual de Control Interno Contable y Administrativo para que sea utilizado con eficiencia y eficacia. Y además se recomienda que se capacite constantemente en caso de cambios de personal.
- Realizar una reestructuración general de la carga laboral, expresando en los contratos las funciones a desarrollar, a fin de que cada empleado ejecute sus actividades de manera puntual en línea con los objetivos de la empresa.
- Asignar una persona para la Administración y otra para llevar la Contabilidad en la empresa ServiTech.
- Se sugiere la apertura de un fondo para caja chica para garantizar algunos gastos imprevistos en la empresa ServiTech.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Castellon, S. (2015). Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas. Matagalpa.
- Galán, J. S. (02 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Gonzalez, M. E. (26 de 05 de 2002). *El Control Interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- Hernandez, A. J. (17 de Octubre de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/#definicion>
- Lopez, J. F. (octubre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Orellana, P. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Peña, L. (08 de Septiembre de 2020). *Billin*. Obtenido de <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
- Ramirez, E. G. (2019). *Vlex*. Obtenido de <https://vlex.com.co/vid/caja-general-menor-bancos>
- Ramirez, J. C. (Agosto de 2020). *Instituto Khipu*. Obtenido de <https://blog.khipu.edu.pe/contabilidad/>
- Ramos, M. (2015). "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. LOJA ECUADOR. *Reviso*. (s.f.). Obtenido de <https://www.reviso.com/es/que-es-una-empresa/>
- Rizo, L. (2017). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA*. Matagalpa.
- Servi, L. (20 de Mayo de 2021). *Ibs*. Obtenido de <https://comunidad.iebschool.com/controlesinternos/2021/05/20/4/>
- Unicauca*. (s.f.). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- Unicauca*. (s.f.). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>
- Westreicher, G. (18 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/caja-chica.html>

XI. ANEXO

ANEXO 1.

GUÍA DE OBSERVACIÓN EN ÁREA DE INVENTARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM – ESTELI

Contaduría Pública y Finanzas

GUIA DE OBSERVACIÓN EN SERVITECH - ESTELI

Somos estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, se realiza la siguiente guía de observación para determinar la manera en la que se está siendo controlado el inventario en la empresa ServiTech en la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021.

Para llevar a cabo la actividad se observará el seguimiento de los procedimientos que se enuncian y se marcará con una “X” el nivel de cumplimiento en la columna correspondiente, así mismo se anotaran las observaciones pertinentes.

Nombre de la entidad: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Supervisar la manera de trabajo con respecto al control de inventario en la empresa ServiTech

N°	Acciones a observar	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un responsable de bodega?				

2	¿Se lleva un control de tarjeta Kardex de bodega?				
3	¿Realiza las salidas de inventario en tiempo y forma correcta?				
4	¿Son controladas de manera correcta las salidas de inventario de bodega?				
5	¿Se ingresan las entradas de inventario al tiempo que se reciben?				
6	¿En el ingreso de inventario se incluye el costo del producto?				
7	¿Se realizan revisiones diarias de inventarios?				

ANEXO 2.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL EN INVENTARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM – ESTELI

Contaduría Pública y Finanzas

Guía de Revisión documental en ServiTech – Estelí

Estimado Gerente propietario ServiTech, somos estudiantes de contaduría pública y finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí, FAREM – ESTELI. Actualmente cursamos la asignatura de investigación aplicada, para la cual debemos realizar una investigación y hemos elegido "Diseño e implementación para el manejo de control interno de inventario y caja en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021", por lo que nos dirigimos a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información, a la vez solicitamos se nos autorice la revisión de diferentes documentos que soportaran dicha información.

Nombre de la entidad: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Evidenciar la existencia de documentos que respalden el control y registro del inventario en ServiTech

N°	ServiTech cuenta con la siguiente documentación:	Posee Registro	No Posee Registro	Observación
1	¿Existe un registro contable de los inventarios?			

2	¿Se lleva toda la documentación necesaria en cuanto al registro de inventarios?			
3	¿Presentan estados financieros en tiempo y forma?			
4	¿Realizan el registro de los costos en el momento que ocurre?			
5	¿Las salidas de existencia son factible sin las debidas autorizaciones?			
6	¿Se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de equipos electrónicos de la bodega?			
7	¿Se elaboran instrumentos escritos adecuados para la realización del inventario físico?			

ANEXO 3.

GUÍA DE OBSERVACIÓN EN CAJA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM – ESTELI

Contaduría Pública y Finanzas

GUIA DE OBSERVACION EN SERVITECH - ESTELI

Somos estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, se realiza la siguiente guía de observación para determinar la manera en la que se está siendo controlada el área de caja en la empresa ServiTech en la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021.

Para llevar a cabo la actividad se observará el seguimiento de los procedimientos que se enuncian y se marcará con una “X” el nivel de cumplimiento en la columna correspondiente, así mismo se anotaran las observaciones pertinentes.

Nombre de la entidad: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Supervisar la manera de trabajo con respecto al control de caja en la empresa ServiTech

N°	Acciones a observar	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un responsable de caja?				
2	¿Existe algún manual para el manejo y control del área de caja?				

3	¿Realizan arquezos de caja?				
4	¿Se efectúan pagos directamente de caja?				
5	¿Son varias personas las que tienen acceso al efectivo?				
6	¿El efectivo recibido en el día se deposita al día siguiente hábil?				
7	¿Las facturas anuladas son archivadas?				

ANEXO 4.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE CAJA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM – ESTELI

Contaduría Pública y Finanzas

Guía de Revisión documental en ServiTech – Estelí

Estimado Gerente propietario ServiTech, somos estudiantes de contaduría pública y finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí, FAREM – ESTELI. Actualmente cursamos la asignatura de investigación aplicada, para la cual debemos realizar una investigación y hemos elegido "Diseño e implementación para el manejo de control interno de inventario y caja en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021", por lo que nos dirigimos a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información, a la vez solicitamos se nos autorice la revisión de diferentes documentos que soportaran dicha información.

Nombre de la entidad: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo:

Evidenciar la existencia de documentos que respalden el control y registro de caja en ServiTech

N°	ServiTech cuenta con la siguiente documentación:	Posee Registro	No Posee Registro	Observación
1	¿Existen formatos para realizar los arqueos?			

2	¿Existen medidas preventivas cuando se encuentran inconsistencias?			
3	¿Existe autorización previa a la salida de efectivo?			
4	¿Existen formatos para la realización de facturas y recibos?			
5	¿Se archivan de manera consecutiva los recibos anulados?			
6	¿Están los desembolsos de caja respaldados por comprobantes?			
7	¿Está prohibida la firma de cheques en blanco?			

ANEXO 5. ENTREVISTA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM – ESTELI

Contaduría Pública y Finanzas

Entrevista

Objetivo de la entrevista: Obtener información acerca de la situación actual en la empresa ServiTech en la ciudad de Estelí sobre el manejo y control de sus inventarios y caja a fin de proporcionar recomendaciones.

Buenos días/tardes

Somos estudiantes de 5to año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM- Estelí como parte de nuestra tesis estamos realizando una investigación acerca de la aplicación de control interno de inventario y caja en la empresa ServiTech ubicada en el departamento de Estelí. La información que se brinde será utilizada para fines académicos.

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: _____

Preguntas	Criterios de Evaluación	
	Respuesta	Observaciones
1. ¿La empresa cuenta con un catálogo de cuenta?		
2. ¿La empresa utiliza un método de valuación de inventario? ¿cuál?		
3. ¿Utiliza un control de entradas y salidas de inventarios? ¿cuál?		

4. ¿Se usa un sistema de registros para controlar existencia Física de inventario?			
5. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la toma de inventario físico?			
6. ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el control y manejo de inventario?			
7. ¿Las existencias físicas se encuentran ordenadas de tal manera que se simplifique la manipulación y recuento de los artículos?			
8. ¿En los casos de diferencias entre el conteo físico y el inventario se realizan dobles recuentos o comprobaciones?			
9. ¿Se cuenta con infraestructura adecuada que brinde la seguridad y conservación de la mercadería?			
10. ¿Cree usted que con la implementación de un manual para el control de inventario mejoraría el uso de los inventarios?			
11. ¿Existe una sola persona encargada de caja?			
12. ¿Realizan Arqueos?			
13. ¿Se lleva un control adecuado de los gastos hechos por caja?			
14. ¿Existen formatos para realizar los arqueos?			
15. ¿Existe una autorización previa para el retiro de dinero?			
16. ¿Existen diferencias de caja?			
17. ¿Cómo son reflejadas las diferencias de caja?			
18. ¿Es depositada el dinero en banco? ¿Con que frecuencia?			

ANEXO 6. CUADRO DE PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema			
Síntomas	Causa	Efecto	Pronóstico
La empresa ServiTech ha presentado deficiencia con el manejo y control de inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de tarjeta Kardex para el control de Salidas • Manejo inadecuado de Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de comparar las existencias con el sistema existe una diferencia 	<ul style="list-style-type: none"> • No conocer con exactitud la rotación que está teniendo el inventario.
La empresa ha tenido diferencias en caja, sin saber que producto no fue registrado	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de registro de venta, el producto no es facturado 	<ul style="list-style-type: none"> • Faltante o sobrante de dinero en caja 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias en el inventario.
Carencia de un método de control de inventario	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de un método de control para salida de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estancamiento en productos con costo de adquisición mayor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de productos con poca rotación, manteniendo inventario con costos mayores.
La empresa está teniendo pérdidas de productos en mal estado, sin conocer su valor exacto.	Productos fallados no registrados en un cuadro de pérdidas	Pérdidas de efectivo	Datos erróneos de ganancia total al mes.

ANEXO 7.

FORMATOS UTILIZADOS EN SERVITECH PARA EL DESARROLLO DE LA
INVESTIGACION

RECIBO DE CAJA - INGRESO

**RECIBO DE CAJA
INGRESO**



Nº	001.
C\$	
US\$	\$ 100.

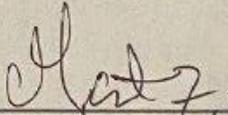
Recibi de: Jose Castillo

La suma de: u\$ 100.

Por concepto de: Abono. abono al credito factura 1003.

Efectivo Cheque Nº Banco

Estelí, Nicaragua: 02/11/21.


Firma del cajero

ANEXO 8.

RECIBO DE CAJA - EGRESO

**RECIBO DE CAJA
EGRESO**



Nº	001.
C\$	500
US\$	

Pagamos a: Melissa López.

La suma de: ₡ 500.

Por concepto de: Compra materiales de oficina.

Estelí, Nicaragua 01/11/21.

[Firma]
Firma del cajero

Jose Cruz.
Firma del interesado

ANEXO 9.

TARJETA KARDEX DE BODEGA

Artículo		Samsung A12 64 gb negro			Existencia Minima			5		
Metodo		PROMEDIO			Existencia Maxima			50		
Fecha	Detalle	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		Cantidad	V/Unitario	V/Total	Cantidad	V/Unitario	V/Total	Cantidad	V/Unitario	V/Total
1/11/2021	Saldo Inicial	15	C\$ 5,760.00	C\$ 86,400.00				15	C\$ 5,760.00	C\$ 86,400.00
2/11/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00	12	C\$ 5,760.00	C\$ 69,120.00
4/11/2021	Salida				2	C\$ 5,760.00	C\$ 11,520.00	10	C\$ 5,760.00	C\$ 57,600.00
6/11/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00	7	C\$ 5,760.00	C\$ 40,320.00
6/11/2021	Entrada	15	C\$ 5,760.00	C\$ 86,400.00				22	C\$ 5,760.00	C\$ 126,720.00
9/11/2021	Salida				5	C\$ 5,760.00	C\$ 28,800.00	17	C\$ 5,760.00	C\$ 97,920.00
11/11/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00	14	C\$ 5,760.00	C\$ 80,640.00
12/11/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00	11	C\$ 5,760.00	C\$ 63,360.00
15/11/2021	Salida				4	C\$ 5,760.00	C\$ 23,040.00	7	C\$ 5,760.00	C\$ 40,320.00
18/11/2021	Salida				2	C\$ 5,760.00	C\$ 11,520.00	5	C\$ 5,760.00	C\$ 28,800.00
20/11/2021	Entrada	20	C\$ 5,670.00	C\$ 113,400.00				25	C\$ 5,688.00	C\$ 142,200.00
23/11/2021	Salida				4	C\$ 5,688.00	C\$ 22,752.00	21	C\$ 5,688.00	C\$ 119,448.00
25/11/2021	Salida				5	C\$ 5,688.00	C\$ 28,440.00	16	C\$ 5,688.00	C\$ 91,008.00
27/11/2021	Salida				4	C\$ 5,688.00	C\$ 22,752.00	12	C\$ 5,688.00	C\$ 68,256.00
30/11/2021	Salida				3	C\$ 5,688.00	C\$ 17,064.00	9	C\$ 5,688.00	C\$ 51,192.00
INVENTARIO FINAL								203	C\$ 86,040.00	C\$ 1,163,304.00

1/2021	Salida				2	C\$ 5,760.00	C\$ 11,520.00				
1/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00				
1/2021	Entrada	15	C\$ 5,760.00	C\$ 86,400.00							
1/2021	Salida				5	C\$ 5,760.00	C\$ 28,800.00				
1/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00				
1/2021	Salida				3	C\$ 5,760.00	C\$ 17,280.00				
1/2021	Salida				4	C\$ 5,760.00	C\$ 23,040.00				
1/2021	Salida				2	C\$ 5,760.00	C\$ 11,520.00				
1/2021	Entrada	20	C\$ 5,670.00	C\$ 113,400.00							
1/2021	Salida				4	C\$ 5,688.00	C\$ 22,752.00				
1/2021	Salida				5	C\$ 5,688.00	C\$ 28,440.00				
1/2021	Salida				4	C\$ 5,688.00	C\$ 22,752.00				
1/2021	Salida				3	C\$ 5,688.00	C\$ 17,064.00				
INVENTARIO FINAL											
A03S BLANCO		A03S AZUL		A03S NEGRO		A12 AZUL		A12 ROJO		A12 NEGRO	

ANEXO 10.

Registro de Resumen de Kardex

SERVITECH			
RESUMEN DE KARDEX DE INVENTARIO			
A la fecha 28 de febrero 2022			
	CANT	P. UNITARIO	TOTAL
ACCESORIOS			
Cable iphone	80	C\$ 100.00	C\$ 8,000.00
Cable TC	50	C\$ 150.00	C\$ 7,500.00
Cable V8	40	C\$ 100.00	C\$ 4,000.00
Cargador iphone	40	C\$ 150.00	C\$ 6,000.00
Cargador V8	30	C\$ 150.00	C\$ 4,500.00
Cargador Tipo C	87	C\$ 250.00	C\$ 21,750.00
Cover variado	600	C\$ 100.00	C\$ 60,000.00
Glass sencillo	300	C\$ 50.00	C\$ 15,000.00
Glass completo	355	C\$ 100.00	C\$ 35,500.00
Glass tablet	300	C\$ 150.00	C\$ 45,000.00
CELULARES			
Samsung A12 negro 64 gb	10	C\$ 5,688.00	C\$ 56,880.00
Samsung A12 azul 64 gb	5	C\$ 5,688.00	C\$ 28,440.00
Samsung A22 negro 128 gb	3	C\$ 7,920.00	C\$ 23,760.00
Samsung A22 lila 128 gb	2	C\$ 7,920.00	C\$ 15,840.00
Samsung A22 verde 128 gb	3	C\$ 7,920.00	C\$ 23,760.00
Samsung A32 azul 128 gb	5	C\$ 9,000.00	C\$ 45,000.00
Samsung A32 negro 128 gb	6	C\$ 9,000.00	C\$ 54,000.00
Samsung A52 negro 128 gb	5	C\$ 11,520.00	C\$ 57,600.00
Samsung A52 blanco 64 gb	4	C\$ 11,520.00	C\$ 46,080.00
Iphone 7 plus negro 128 gb	15	C\$ 7,200.00	C\$ 108,000.00
Iphone 7 plus rosa 128 gb	12	C\$ 7,200.00	C\$ 86,400.00
Iphone 8 plus 64 gb rosa	20	C\$ 9,000.00	C\$ 180,000.00
Iphone 8 plus 64 gb plata	18	C\$ 9,000.00	C\$ 162,000.00
Iphone 8 plus 64 gb rojo	15	C\$ 9,000.00	C\$ 135,000.00
Iphone X 64 gb negro	6	C\$ 9,720.00	C\$ 58,320.00
Iphone X 64 gb blanco	6	C\$ 9,720.00	C\$ 58,320.00
Iphone Xs Max 64 gb negro	5	C\$ 13,680.00	C\$ 68,400.00
Iphone Xs Max 64 gb blanco	6	C\$ 13,680.00	C\$ 82,080.00
Iphone 11 pro Max 64 gb dorado	4	C\$ 21,240.00	C\$ 84,960.00
Iphone 11 pro Max 64 gb negro	4	C\$ 21,240.00	C\$ 84,960.00
TOTAL		C\$ 208,156.00	C\$ 1,667,050.00

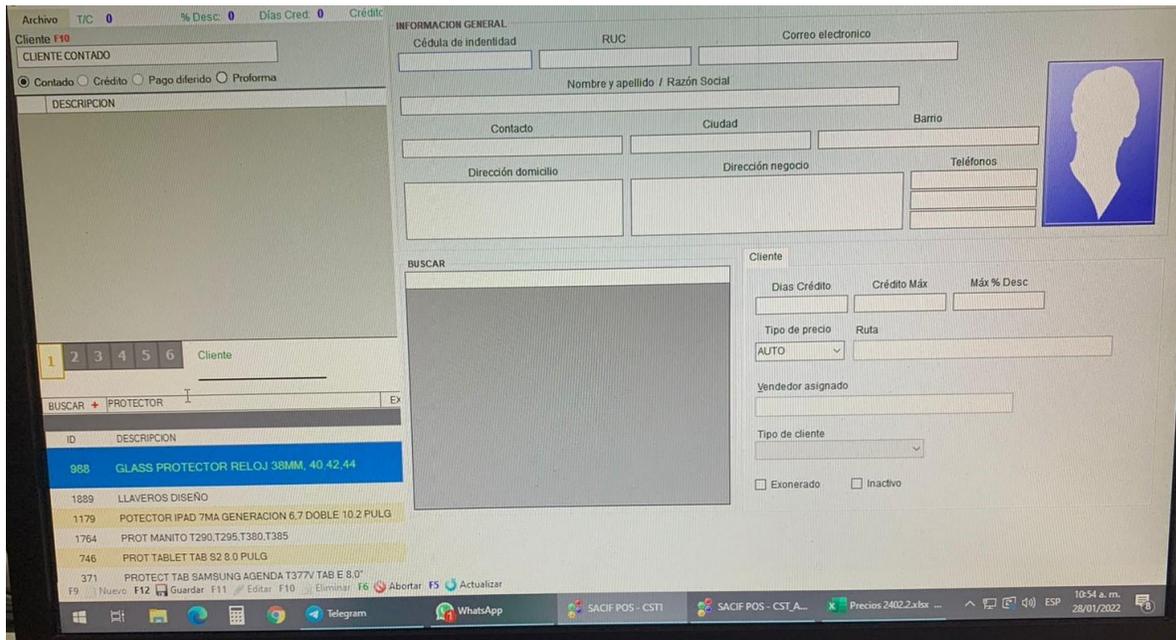
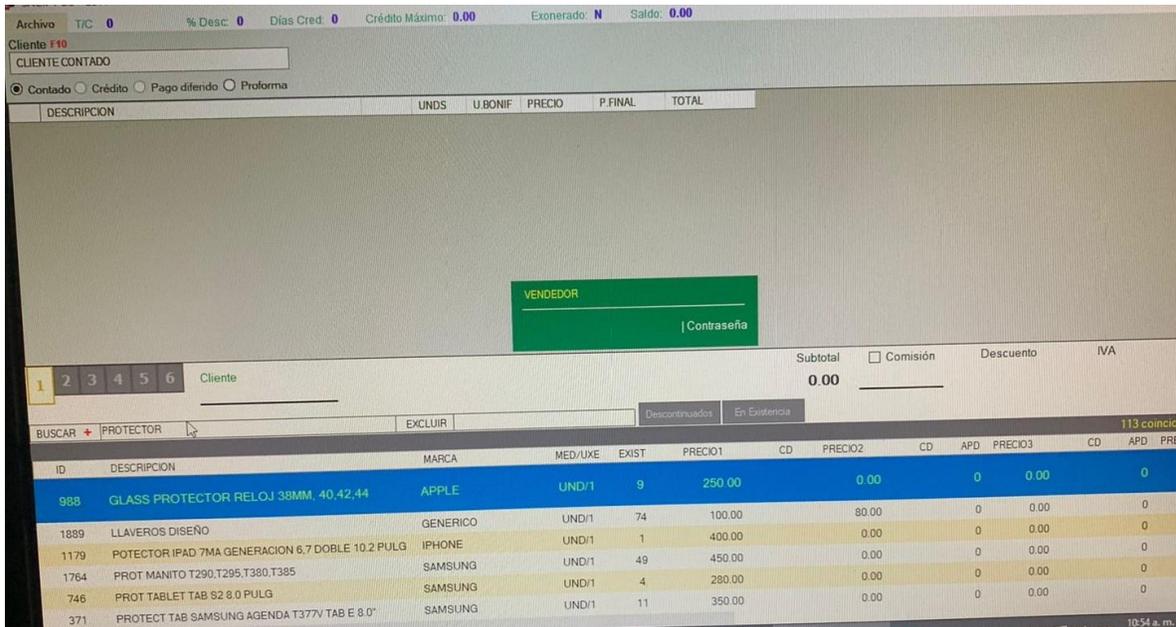
ANEXO 11.

Arqueo de caja utilizado en la empresa

SERVITECH				
ARQUEO DE CAJA				
Elaborado por:	Juana López	N° de Arqueo		
Fecha:	30/10/2021	001		
Efectivo				
Billetes	Cantidad	Denominacion	Monto	
	5	C\$ 1,000.00	C\$	5,000.00
	30	C\$ 500.00	C\$	15,000.00
	26	C\$ 200.00	C\$	5,200.00
	35	C\$ 100.00	C\$	3,500.00
	10	C\$ 50.00	C\$	500.00
	50	C\$ 20.00	C\$	1,000.00
	68	C\$ 10.00	C\$	680.00
	5	C\$ 5.00	C\$	25.00
	25	C\$ 1.00	C\$	25.00
	0	C\$ 0.50	C\$	-
		Total en Cordobas	C\$	30,930.00
DOLARES				
		C\$ 1.00	C\$	-
	5	\$ 5.00	C\$	25.00
	3	\$ 10.00	C\$	30.00
	30	\$ 20.00	C\$	600.00
	4	\$ 50.00	C\$	200.00
	5	\$ 100.00	C\$	500.00
		Total Dólares	C\$	47,696.00
OBSERVACIONES				
		Total Efectivo	C\$	78,626.00
		Total Vales	C\$	2,300.00
		Fondo fijo de caja	C\$	1,500.00
		Total Efectivo	C\$	79,426.00
		Total ventas sistema	C\$	78,930.00
		Diferencia	C\$	496.00
ADMINISTRADOR CAJA	RESPONSABLE			

ANEXO 12.

Imágenes del Sistema de facturación utilizado en la empresa ServiTech



ANEXO 13.

BOSQUEJO

1. Control Interno

- 1.1. Definición
- 1.2. Importancia
- 1.3. Objetivos del control Interno

2. Elementos básicos que conforman el control interno

- 2.1. Ambiente de control
- 2.2. Proceso de evaluación de riesgo
- 2.3. Actividades de control
- 2.4. Sistema de Información
- 2.5. Supervisión y Seguimiento

3. Clasificación de Control Interno

- 3.1. Control Interno Contable
- 3.2. Control Interno Administrativo

4. Métodos de Evaluación de Control Interno

- 4.1. Método descriptivo
- 4.2. Método de Cuestionario
- 4.3. Diagramas de flujo

5. Cuentas Contables

- 5.1. Caja General
- 5.2. Caja Chica
- 5.3. Cuentas por cobrar
- 5.4. Inventario
- 5.5. Gastos

6. Empresa

- 6.1. Definición de empresa
- 6.2. Tipos de empresas
- 6.3. Clasificación de empresas

