

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 1 de 32

FACULTAD DE _____

COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Luisa María Martínez Acosta
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	PROVENZAL. S.A.S
NIT.	811033238
Dirección	Cra 49 61 sur 540 IN 102
Teléfono	4446929
Dependencia o Área	Contabilidad
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Sandra Liliana Cuadros Zapata
Cargo	Jefe de contabilidad
Labor que desempeña el estudiante	Practicante contable
Nombre del asesor de práctica	María Eugenia Morales Sierra
Fecha de inicio de la práctica	Noviembre 13 - 2018
Fecha de finalización de la práctica	Mayo 10 -2019

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PD-46</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 2 de 32</p>

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

Nombre o razón social: Provenzal S.A.S

Historia: Provenzal fue concebido para traer un rincón de Francia a Colombia y nace fruto de una experiencia que pudo ser vivida como un fracaso por Sébastien, pero él supo sacar el mejor provecho de esta situación.

Se crea en la ciudad de Medellín en abril de 2002, para importar en su momento exclusivamente la marca L'Occitane en Provence.

Misión: Brindar una experiencia única de bienestar, con productos de alta calidad, a clientes que buscan exclusividad y servicio diferenciado.

Visión: convertirse en una gran empresa del retail, manejando varias marcas bajo la premisa de exclusividad, servicio diferenciado y alta calidad.

Estructura organizacional:

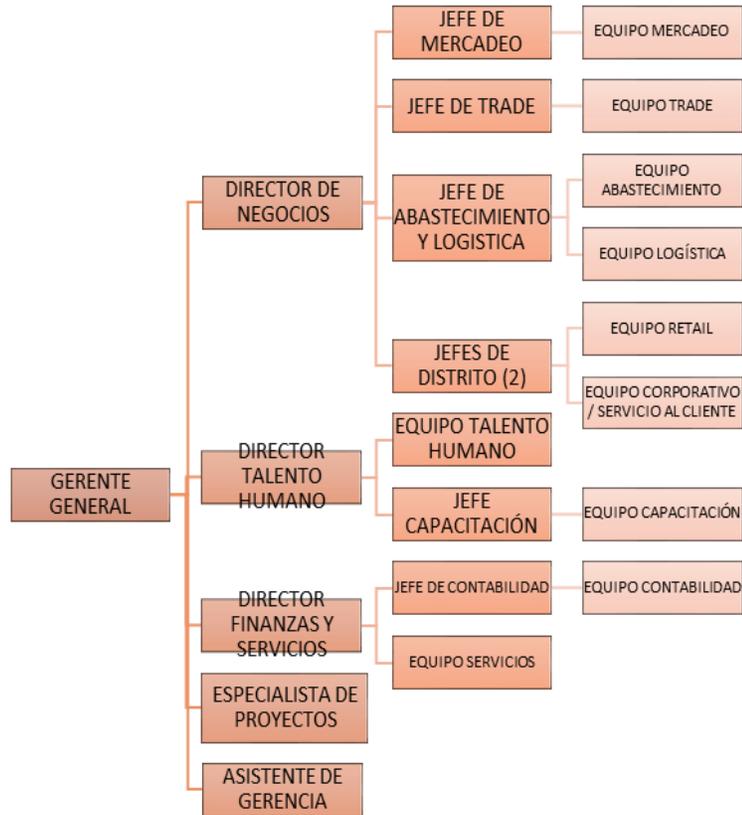


Figura No. 1. Material inducción corporativa

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Fortalecer las competencias profesionales a la luz de los requerimientos de la empresa.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 4 de 32

1.3 Funciones

- Causación de facturas
- Revisión y contabilización de cuadros de caja
- Legalización de anticipos y gastos
- Rembolsos de caja menor
- Conciliaciones bancarias
- Recopilar información que contribuyan a la mejora del procedimiento de los cuadros de caja.

1.4 Justificación de la práctica empresarial.

Mi participación dentro de la empresa es importante porque estoy llevando a practica los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional, así mismo siendo un apoyo fundamental en los procedimientos contables dentro de la compañía y contribuyendo con una mejora en el proceso de cuadros de caja tanto en la parte de contabilidad como en los puntos de venta ya que es un requerimiento por parte de la gerencia.

1.5 Equipo de trabajo.

Practicante contable: Ser un apoyo en todos los procesos contables que tiene la organización.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 5 de 32

Jefe de contabilidad (Contadora Publica)

- Liderar el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos y metas requeridos por la gerencia.
- Presentación de informes financieros y elaboración de impuestos.
- Verificación de los registros contables realizados durante el periodo.

Analista contable

- Registro de recibos de caja
- Causación de facturas
- Conciliaciones bancarias
- Informes financieros
- Elaboración de presupuesto
- análisis de la información contable y financiera.

Analista de nómina y contabilidad

- Liquidación de nomina
- Liquidación de prestaciones sociales

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 6 de 32

- Conciliación entre el módulo de nómina y contabilidad
- Causaciones contables
- Apoyo a los demás procesos contables

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta

Estructura del proceso de cierres de caja para puntos de venta a nivel nacional en la empresa Provenzal S.A.S.

2.2 Planteamiento del problema.

La empresa en la actualidad tiene un procedimiento para la realización de los cierres de caja no funcional, se evidencia oportunidad de mejorarlo; toda vez que se presentan dificultades en el envío de documentos soporte a tiempo al área contable de los diferentes puntos de venta tanto en Medellín, como Bogotá, Cali y Barranquilla, generando retrasos en el proceso de registro y diferencias en documentos como transacciones erradas por registro con tarjeta de crédito, por ejemplo se paga con Tarjeta crédito Visa y se registra con Tarjeta debito MasterCard; consignaciones en efectivo realizadas días después al cuadre, faltantes o sobrantes de dinero, lo que está generando dificultades en la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 7 de 32

2.3 Justificación.

La importancia de realizar la propuesta para la mejora del procedimiento de los cuadros de caja dentro de la empresa es de suma importancia porque permitirá tener un mejor control financiero con el fin de evitar inexactitudes, verificando que la información enviada por los administradores de cada tienda sea la misma registrada en contabilidad.

Adicional el buen funcionamiento de los cierres de caja ayudara a la compañía administrar los ingresos obtenidos diariamente por cada centro de operación para evitar irregularidades o fraudes que se puedan generar en el periodo.

Para la empresa Provenzal S.A.S El tema de los cierres de caja es fundamental porque con base a esta información, evidencia si aumentaron o disminuyeron sus ingresos frente a periodos anteriores y con estos datos poder hacer un plan de mejoramiento para aumentar su nivel de ingresos.

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

Objetivo General

Proponer una mejora para el procedimiento de los cuadros de caja en los puntos de venta de Provenzal Marca L'occitane durante el primer semestre de 2019.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 8 de 32

Objetivos específicos

Identificar la situación actual que presenta la empresa, detectando errores y desviaciones que estén afectando financieramente la entidad, a partir de entrevistas a expertos en el tema.

Diseñar un nuevo procedimiento en los cuadros de caja, a partir de visitas a la empresa y fuentes bibliográficas tales como libros, revistas y páginas web.

Mejorar la captura de información por medio del nuevo procedimiento de tal forma que se refleje en el proceso contable, partiendo de los requerimientos de la empresa.

2.5 Diseño Metodológico.

Tipo de investigación: Para la realización del trabajo se utilizará una investigación descriptiva que permite identificar la situación presentada en la organización por medio de características, permitiendo realizar un buen análisis de los datos y “Mediante este tipo de investigación, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio” (Behar,2008, P.21). Para el mejoramiento de los cuadros de caja en la empresa se utilizarán ciertas fuentes secundarias desde las experiencias documentadas en libros y tesis de grado, como fuentes primarias, se utilizará la información brindada por la empresa a través de instrumentos de captura diseñados y muestreo aleatorias de la información, visitas de campo a la empresa para recolectar datos, como parte de las fuentes secundarias se presenta elementos de rastreo bibliográfica.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 10 de 32

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

FICHA DE PRESUPUESTO		
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR
Horas laboradas	720	3.312.464
Visitas a las tiendas	Transporte	30.000
Equipos técnicos	Computador, calculadora, escritorio, internet, impresora, lapiceros	-

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 MARCO DE REFERENCIA

Fuentes internas:

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados, se utilizan como fuentes primarias, entrevistas semiestructuradas a personal de auditoría, analista de distrito, analista de capacitación y las asesoras comerciales de dos puntos de venta ubicados en Medellín, seleccionados de manera intencional, como se detalla a continuación:

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 11 de 32

Entrevista auditor externo

Nombre: David Penagos

Cargo: Asistente auditoria

Antigüedad: 4 años

¿Qué políticas tiene definida la organización para el control de punto de venta?

R/ Dentro de mis conocimiento en el tiempo que llevo auditando el proceso de cuadros de caja dentro de la compañía Provenzal, las políticas para los puntos de venta son: realizar las consignaciones 1 día hábil después del cuadro de caja máximo hasta el medio día o antes, entregar los cuadros de caja con la firma del administrador en el formato y la información que nos entregan en físico (Boucher, consignación, bonos, comprobante de ventas) deberá ser la misma diligenciada en el formato.

¿Cuáles son las fallas que más se frecuentan en los cuadros de caja?

R/ Cruces entre medios de pago, firmas control, faltante y sobrantes de efectivo o tarjetas, Malos cobros sin justificaciones y faltantes facturas manuales.

¿Conoces cuáles son los puntos de venta con mayor número de inconsistencias?

R/

- **Andino:** Por ser una de las tiendas con mayores transacciones, suele presentar demasiadas inconsistencias.
- **Santafé:** También es una tienda con mayor número de transacciones, por tal motivo ha presentado ciertos inconvenientes, aunque en las últimas revisiones realizadas se han venido disminuyendo.
- San Martin
- Unicentro

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 12 de 32

¿En sus hallazgos se cumple el procedimiento establecido para la consignación del efectivo?

R/ En varias ocasiones se ha presentado inconvenientes de que la consignación se ve reflejada días después al cuadro de caja, Las asesorías tiene un plazo hasta 1 día hábil después al cuadro de caja máximo hasta el mediodía y lo consignan horas después de la hora estipulada o inclusive días después.

¿A qué se puede atribuir las fallas presentada en el proceso?

Las fallas presentadas se podrían dar porque aun existiendo un procedimiento para los cuadros de caja no cuentan con una política escrita donde se indique lo que se debe y no se debe hacer con el cierre de caja, no se tiene la certeza de los sobrantes y faltantes generados, esto depende de la honestidad de cada persona, por tal motivo yo como auditor recomendaría que el cierre de caja lo realicen entre 2 personas para que la información brindada pueda tener más credibilidad.

Bonos: Con los bonos no se tiene un debido control ya que no reflejan en el formato la redención de dichos bonos si no solo la compra, y por ejemplo a la asesoría le pudieron haber dado \$200.000 y pudo haber puesto \$100.000, lo cual podría estar generando una insatisfacción por parte de los clientes.

La empresa realiza venta después del cierre de caja, donde estarían presentando el formato de cuadro de caja ya con diferencias, en vez de tener una política de que después del cierre de caja no se debería hacer más ventas o en caso tal de que vendan después del cierre, deberían volver a realizar el cierre de caja diario para no presentar inconsistencias contablemente.

Otro inconveniente que atributan a las fallas presentadas en el proceso es el tema de las facturas manuales ya que están presentando la factura manual, con la factura impresa con consecutivos diferentes.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 13 de 32

Entrevista punto de venta Santafé Medellín

Nombre: Tatiana Gómez

Cargo: Asesora de belleza

Fecha: 29/03/2019

Punto de venta: Santafé Medellín

1. ¿Narre cómo realiza el procedimiento que realizar para el cierre de caja?

R/ Inicialmente se miran los saldos En el TPV (Terminal punto de venta), El cual es un sistema que les permite llevar un seguimiento de los ingresos que se han recibido en el día en los medio de pago efectivo, tarjetas débitos o créditos y bonos, Luego la información que me registra en el TPV lo compruebo con los vouchers que nos aparecen en físico que sea el mismo valor, Posterior a esto diligencio el formato según corresponda, luego se cierra el datafono y por ultimo imprimen el recibo de la recogida, imprimen el cierre y se realizan las firmas correspondientes en el formato, pero esta firma no la realizan manual si no que la escriben directamente desde el computador con el nombre de la personas encargada del cuadro.

2. ¿Cada cuánto imprimen el formato establecido, ha tenido dificultades alguna vez con la impresión, cómo lo ha solucionado?

R/ El formato se imprime diario al momento de realizar el cuadro de caja.

3. ¿En Que ocasiones realizan factura manual?

R/ Cuando ocurre algo extraordinario como algún descuento que no se aplicó al momento de la venta por algún error en el sistema o de la misma asesora.

4. ¿Cuándo realizan una devolución a un cliente, que procedimiento realizan frente a esto, cómo lo hacen?

R/ Generalmente las devoluciones que más se aplican es por devoluciones de productos, por tal motivo lo que hacemos es registrar la compra como si se hubiera vendido

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 14 de 32

normalmente, se procede hacer una nota crédito para que el usuario quede con un saldo a favor, pero se le indica al cliente que debe de cambiar el producto por otro que sea de igual valor al del cambio

5. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes para la existencia de sobrantes y faltantes?

R/ Por devolución de dinero mal realizada al cliente por error de asesora, reembolsos caja menor, Gastos de labor hasta tarde como transporte, alimentación, etc., Descuentos no aplicados y Devoluciones de productos.

6. ¿Porque se presentan cruces entre tarjetas débito y crédito, Tarjetas y efectivo o tarjetas y bonos?

R/Generalmente este tipo de inconvenientes es porque algunos clientes realizan pagos con tarjetas extranjeras que ni el mismo cliente sabe si es débito o crédito y lo que indican es que la registre con cualquier medio de pago u otras tarjetas que como son extranjeras no tiene una clasificación de débito o crédito, Otro inconveniente que se presenta es que hay clientes que pagan con diferentes tarjetas por ejemplo: tengo \$100.000 en una tarjeta débito y \$50.000 en una crédito, por tal motivo presentamos inconsistencias y nos confundimos ingresando el tipo de medio de pago al sistema.

7. ¿Narre como realiza el proceso de consignación del efectivo? ¿Y En qué punto de Bancolombia realizan las consignaciones?

R/ El efectivo se consigna al día después antes de abrir el establecimiento que es a las 9: 00 Am, En el primer piso del centro comercial hay un cajero de Bancolombia generalmente se consigna en este cajero, las veces que no podemos consignar es porque hay demasiada fila, cuando Se encuentran los de Brinks y no permiten realizar retiros o consignaciones o cuando el cajero no está recibiendo efectivo, Dado el caso procedemos a realizar la consignación directamente en la sucursal de Bancolombia.

8. ¿Qué dificultades presenta los fines de semana para realizar la consignación?

R/ Los fines de semana si presentamos inconsistencias porque es cuando el establecimiento bancario se encuentra más congestionados y existe mayores filas que en los días de semana y como abrimos el almacén a las 9:00 am No tenemos la disponibilidad de esperar y solo está encargada 1 asesora de abrir el establecimiento.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 15 de 32

9. ¿Algún otro día de la semana se presente dificultad?

R/ No, en semana generalmente se puede consignar sin inconvenientes, solo se deja de consignar cuando no hay servicio en ninguno de los establecimientos autorizados.

10. ¿Quién es la encargada de realiza el cierre de caja?

R/ La persona de turno que se encarga de cerrar el almacén.

11. ¿Describa cuál es el procedimiento que manejan con la venta de los bonos regalos?

R/ Cualquier modalidad de bono regalos como redención, compra o recarga es el mismo procedimiento, el cual es verificar con una información que se envía de parte de contabilidad de los bonos que se encuentren vigentes.

12. ¿A qué horas aproximadamente los días lunes el mensajero recoge los cuadros de caja?

R/ Generalmente va en las horas de la mañana o de la tarde.

13. ¿El datafono se cierra diario? o en qué momentos se cierre al día siguiente con el acumulado de ambos días?

R/ si, se cierra diario al finalizar el día, Solo se llega a acumular con el día siguiente cuando por error de la asesora no le dio la opción de cerrar datafono O Cuando alguna de las asesoras utilizo el sistema de datafono inalámbrico y no lo informo con las demás asesoras.

14. ¿Ha recibido recomendaciones del proceso contable para mejorar el cierre de caja?

R/ Si, de parte de contabilidad nos envían ciertos correos informándonos del debido proceso y retroalimentación de las dificultades más frecuentes que estamos presentando.

15. ¿Con que periodicidad recibe reinducción?

R/ Solo se tuvo la reinducción cuando iniciamos a laborar con la empresa, no tenemos como tal reinducción cada determinado tiempo solo cuando tenemos alguna dificultad se resuelve la inquietud con la administradora correspondiente.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 16 de 32

16. ¿Cuándo se demoran haciendo el cuadro de caja?

R/ De 30 minutos a 1 hora, realizando antes de cerrar la tienda.

17. ¿Cuáles son los errores que más evidencian en el cuadro de caja?

R/ Cruces entre medios de pago y las formulas del sistema se modifican, por ejemplo: Se realiza el cuadro de caja y se suma correctamente, pero al rato se vuelve a verificar el cierre y no estaban sumados.

18. ¿Cual es horario del centro comercial y de la tienda?

R/ Del centro comercial hasta las 10:00 pm y de la tienda es de 9:00 am a 9:00 pm

Entrevista analista distrito Medellín, Cali y costa

Nombre: Alejandro Aguirre

Cargo: Analista distrito Tiendas

¿Nárreme el proceso que hace con los cuadros de caja en las tiendas? ¿Cuál es el papel que desempeñas con los cuadros?

R/ visito las tiendas de Medellín semanalmente, donde lo que hago es verificar los cuadros diarios de las tiendas que no existan faltante o sobrantes sin justificación, que no falten voucher, se encuentre firmado el formato y que se haya realizado el cuadro de manera correcta, en caso tal de que el cuadro de caja tenga algún error se deberá corregir antes de ser enviado a contabilidad y en la tiendas como costa y Cali, cada que viajo a determinadas tiendas reviso el proceso que se ha realizado en los cuadros o por medio del correo me van enviado los cuadros diarios de caja.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 17 de 32

Entrevista a talento humano

Nombre: Marilly Chavarro Penagos.

Cargo: Analista de capacitación.

¿Cuál es el plan de capacitación de tiendas que tipo de capacitación hacen?

R/ Se les hace capacitaciones muy constantemente pero más enfocado a la parte de ventas cuando está por lanzarse algún nuevo producto o para reforzar el proceso que se debe tener en cuenta al momento de vender.

¿Hacen evaluación de desempeño de las asesoras?

R/ Si, se le hace evaluación de desempeño donde se miden varios aspectos como la puntualidad, el nivel de ventas, servicio al cliente, portación del uniforme, etc., Y a las mejores asesoras se le hace una remuneración donde se premian por su desempeño.

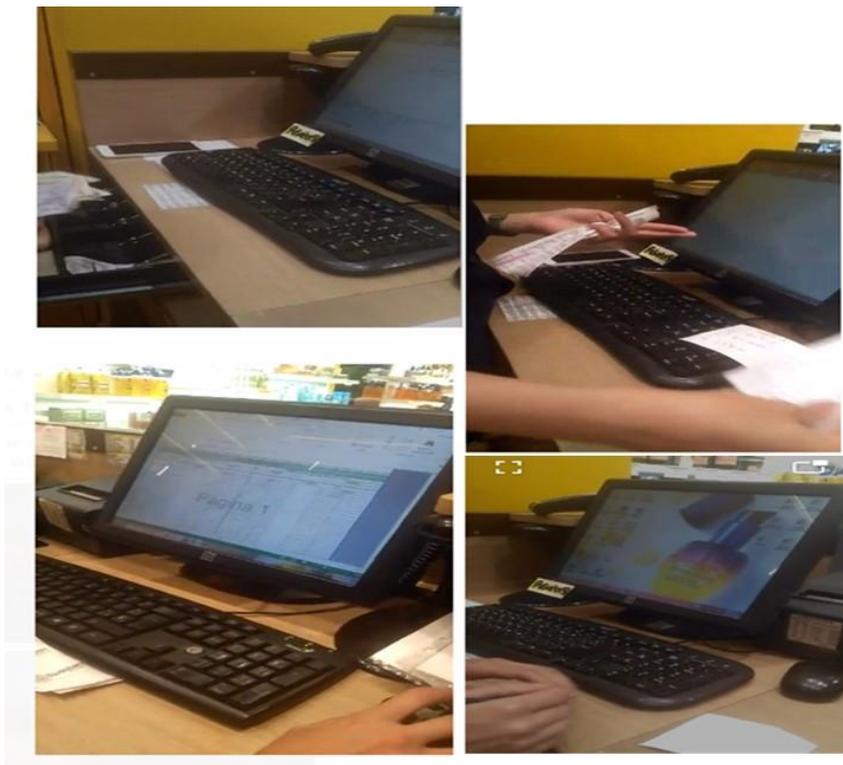


Figura No. 2 Caja punto de venta

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 18 de 32



Figura No. 3 Punto de venta

Otra fuente utilizada, son los informes de los cuadros de caja recibidos en el proceso contable como se indica a continuación.

Muestreo aleatorio cuadros de caja tiendas

Se tomó un muestreo aleatorio de algunas tiendas L`Occitane, donde se pudo haber encontrado varios inconvenientes de los cuadros de caja los más comunes fueron: Faltante efectivo reembolso caja menor, cruce entre tarjeta débito y crédito, cruce entre tarjetas y bonos, cruces entre tarjetas y efectivo, Sobrante efectivo sin justa causa por error de asesora, Faltante

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 19 de 32

efectivo por devoluciones de productos o dinero, Facturas manuales que se realizan por descuentos no aplicados, entre otros como se refleja a continuación:

Tabla No. 1 Cuadros de caja Andino

FECHA	CO	TIENDA	CIUDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
01/03/2019	301	Andino	Bogota	Cruce entre tarjeta débito y crédito	\$ 213.000
02/03/2019	301	Andino	Bogota	Cruce entre tarjeta débito y crédito	\$ 418.000
05/03/2019	301	Andino	Bogota	Cruce entre tarjeta débito y crédito	\$ 116.000
07/03/2019	301	Andino	Bogota	Faltante efectivo por nota crédito	\$ 72.700
08/03/2019	301	Andino	Bogota	Cruce entre tarjeta débito y crédito	\$ 81.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 2 Cuadros de caja Tesoro

FECHA	CO	TIENDA	CIUDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
04/03/2019	202	Tesoro	Medellin	Se realiza factura manual porque al dar descuento no se pudo generar	-
05/03/2019	202	Tesoro	Medellin	faltante efectivo reembolso caja menor	\$ 81.650
08/03/2019	202	Tesoro	Medellin	Se realiza nota crédito por \$116,000 y solo se redime \$79,000, quedo saldo a favor	\$ 37.000
08/03/2019	202	Tesoro	Medellin	Cruce entre tarjetas débito y crédito	\$ 89.000
09/03/2019	202	Tesoro	Medellin	Cruce entre tarjetas débito y crédito, por apagón centro comercial	\$ 260.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 3 Cuadros de caja El Dorado

FECHA	CO	TIENDA	CIUDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
01/03/2019	322	El dorado	Bogota	Cruce entre tarjetas débito y crédito	\$ 566.000
02/03/2019	322	El dorado	Bogota	Se realiza venta en dólares, recibiendo la moneda en \$2,840, generando faltante	-
03/03/2019	322	El dorado	Bogota	Sobrante efectivo sin justa causa	\$ 1
05/03/2019	322	El dorado	Bogota	Se realizó venta en dólares, recibiendo la moneda en \$2,840, generando faltante	-
06/03/2019	322	El dorado	Bogota	Se realiza nota crédito, no se terminó por falta de internet	-
07/03/2019	322	El dorado	Bogota	Cruce entre tarjetas crédito y efectivo	\$ 2.000
09/03/2019	322	El dorado	Bogota	Se realizó venta en dólares, recibiendo la moneda en \$2,840, generando faltante	-

Fuente: Elaboración propia

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 20 de 32

Tabla No. 4 Cuadros de caja Oviedo

FECHA	TIENDA	CIUDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
03/01/2019	Oviedo	Medellin	Faltante de Efectivo reembolso caja menor	\$ 111.100
13/01/2019	Oviedo	Medellin	Faltante de Efectivo bono centro comercial	\$ 100.000
22/01/2019	Oviedo	Medellin	Faltante efectivo por mala consignación de administradora	\$ 2.000
28/01/2019	Tesoro	Medellin	Sobrante efectivo sin justa causa	\$ 2.200
25/02/2019	Tesoro	Medellin	Sobrante efectivo sin justa causa	\$ 5.100
30/01/2019	Santafe	Medellin	Cruce entre tarjetas débito y crédito	\$ 121.000
02/01/2019	Andino	Bogota	Faltante efectivo Por auxilio transporte	\$ 32.000
12/01/2019	Andino	Bogota	Cruce entre efectivo y bono por error de facturación	\$ 2.500
09/01/2019	Santa ana	Bogota	Faltante efectivo por venta que se consignó directamente a la cuenta provenzal	\$ 410.000
01/02/2019	Santa ana	Bogota	Cruce entre tarjeta débito y efectivo	\$ 36.000
04/03/2019	Santa ana	Bogota	Faltante efectivo devolución cliente, no hicieron Nota crédito y debieron haber hecho	\$ 132.000
11/01/2019	Unicentro	Bogota	Faltante efectivo por venta de bono regalo soportada con tarjeta credibanco	\$ 200.000
25/01/2019	Unicentro	Bogota	Faltante efectivo por devolución de dinero	\$ 137.000
26/02/2019	Unicentro	Bogota	Faltante efectivo por nota crédito	\$ 190.000
19/01/2019	Gran estacion	Bogota	Sobrante en tarjeta débito por factura manual soportada como faltante al día siguiente	\$ 572.250
20/01/2019	Gran estacion	Bogota	Faltante efectivo por que se vendió un producto sin aplicación de un descuento	\$ 26.100
20/01/2019	Fontanar	Bogota	No se imprime comprobante diario de ventas por problemas de internet	-
15/01/2019	Parque la colina	Bogota	No enviaron comprobante de consignación, se tuvo que validar el pago con tesorería	-
09/02/2019	Parque la colina	Bogota	Faltante efectivo por devolución cliente inconforme	\$ 211.000
06/01/2019	El dorado	Bogota	Cruce entre tarjeta crédito y efectivo	\$ 800
14/01/2019	El dorado	Bogota	Faltante efectivo por venta realizada en dólares, recibiendo el dólar a \$2,900	-
12/01/2019	Jardin plaza	Cali	Faltante en tarjeta débito por mal digitación	-
03/01/2019	Buenavista	Barranquilla	Faltante efectivo reintegro caja menor del mes de diciembre	\$ 116.350
01/01/2019	San martin	Cartagena	faltante de reintegro caja menor, cruce tarjetas	-

Fuente: Elaboración propia

Faltantes y sobrantes del primer trimestres año 2019 tiendas L'Occitane

Tabla No. 5 Analisis de diferencias del período analizado

TIENDA	FALTANTES	SOBRANTES	% FALTANTES	% SOBRANTES
OVIEDO	\$ 1.717.450	\$ -	29%	0%
TESORO	\$ 663.150	\$ 20.150	11%	38%
SANTAFE	\$ 437.910	\$ -	7%	0%
ANDINO	\$ 339.850	\$ -	6%	0%
SANTA ANA	\$ 410.000	\$ 1.500	7%	3%
UNICENTRO	\$ 330.000	\$ 32.000	6%	60%
GRAN ESTACION	\$ 891.100	\$ 1	15%	0%
FONTANAR	\$ -	\$ -	0%	0%
PARQUE LA COLINA	\$ 401.000	\$ -	7%	0%
EL DORADO	\$ 28.430	\$ 1	0%	0%
JARDIN PLAZA	\$ 110.910	\$ -	2%	0%
BUENAVISTA	\$ 455.175	\$ -	8%	0%
SAN MARTIN	\$ 61.000	\$ -	1%	0%
TOTAL	\$ 5.845.975	\$ 53.652	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 21 de 32

Por último, se encuentra la fuente de consulta secundaria que es donde se desea referenciar toda la terminología relacionada con los procedimientos de cuadros de caja por medio de fuentes bibliográficas de algunos expertos que hablan sobre el tema.

CUADRES DE CAJA

Los cuadros de caja dentro de la compañía Provenzal S.A.S. es de mucha importancia ya que con esto la empresa tendrá un control interno de las operaciones diarias de cada tienda, con el objetivo de verificar que la información registrada en contabilidad sea la misma que aparece en físico, como lo expresa Sánchez:

El arqueo de caja es la comprobación que suele hacerse al final del día, consiste en comparar si el inventario de las disponibilidades de caja (billetes, monedas y cheques conformados) coincide con el saldo resultante del libro de caja. Si la contabilidad se lleva al día, debería coincidir el saldo que arroja el libro auxiliar de caja en el arqueo. (2013, p.39)

El proceso de cierres de caja es un control interno que tiene establecido la compañía para detectar fraudes e irregularidades, ya que “cualquier empresa está en riesgo de fraude y sus directivos deben manejar profesionalmente este riesgo” (Estupiñan, 2006, p.257), Por tal motivo se debe de tener los procedimientos más adecuados para no infringir con los intereses financieros de la entidad.

La compañía Provenzal S.A.S. debe de manejar un buen control interno que tiene como finalidad “asegurar la veracidad de la información elaborada en el interior de la organización, que sirve como soporte a la toma de decisiones que dan contenido a la política de la empresa” (Lefcovich, 2004, p.7), Y con las actividades comerciales en los puntos de venta está garantizado

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 22 de 32

un adecuado procedimiento en los cierres de caja, permitiendo la disminución de diferencias como faltantes y sobrante en medios de pago.

El TPV también llamado como terminal de punto de venta es de uso importante en los establecimientos comerciales al momento de llevar un control financiero sobre los ingresos que se recaudan en el día, permitiendo con esto generar las facturas de las ventas diarias y el cobro de los medios de pago de tarjetas crédito y débito, Como lo indica Viciana

Es un conjunto de accesorios y programas para ordenador que funcionan realizando operaciones que permitan imprimir un ticket y/o factura, comprobar la realización de una venta, También posibilitan emitir informaciones relacionadas con la venta, así como llevar el control de inventarios y operaciones comerciales determinadas. (2011, p.15)

Se podría destacar que este sistema de TPV Tiene sus pros y sus contra, destacando que este software tiene como ventaja la agilización de proceso de venta y disminución de costos; y sus desventajas seria que siempre se debe estar conectado alguna red de internet.

En el procedimiento que se deberá realizar en los cuadros de caja diario seria dela siguiente forma: cerrar datafono, imprimir comprobante diario de ventas y recogida mediando el sistema TPV, Recolectar voucher de ventas con los medios de pago tarjeta crédito, tarjeta débito o bonos regalos, Verificar si existen faltantes o sobrantes, donde estas “diferencias de caja pueden ser tanto positivas como negativas, por denominar de algún modo, pues lo ideal sería que las cuentas cuadraran al céntimo en cualquier caso y bajo cualquier situación dada” (Martínez, 2011, p.37) y por ultimo consignar las ventas que se realizaron en efectivo.

La importancia del control interno en los puntos de venta desde el ámbito contable es que se podrá tener una mejor proyección de los ingresos que se están generando diariamente, manejar

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 23 de 32

un control de las cuentas contables, administrar los inventarios y evitar riesgos de que existen fraudes e irregularidades, y en la parte operativa el control consiste en tener una precisión de darle un seguimiento a las salidas de las mercancías que se realizan por medio de las ventas efectuadas, facilitando la verificación de los ingresos y la comprobación oportuna de las diferencias que puedan existir en los diferentes medios de pago, como lo expresa los autores Aguirre & Armenta.

El control interno tiene como base fundamental proteger a la empresa de cualquier anomalía que pudiera existir, en activos, pasivos y en general en la exactitud de los registros de la información financiera. Si las PYMES cuentan con un adecuado control interno es menor el riesgo de fraude, además de que el control interno ayuda a conocer la situación financiera de la empresa, donde se encuentra el dinero obtenido por la operación de la misma. (2012, P.7)

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

Se realizó mejora al procedimiento de los cuadros de caja en el punto de venta, Donde se modificaron ciertos aspectos importantes que no se encontraban establecidos en el procedimiento como:

- ✓ El datafono no será el último procedimiento que se realiza, si no que al momento de verificar la existencia de diferencias se procederá de inmediato al cierre del datafono.
- ✓ Se le modifico la modalidad del envío de los cuadros de caja con la finalidad de que en caso tal que la empresa acepte digitalizar los documentos, las asesoras ya tenga una guía de cómo se realiza dicho procedimiento.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 24 de 32

- ✓ Se realizó una recomendación a las asesoras de que las facturas manuales deben de tener el mismo consecutivo que con la factura del autoservicio, debido a que en algunas ocasiones ha sucedido.
- ✓ Se anexaron varios pantallazos del procedimiento establecido para los cuadros de caja.
- ✓ Se dejó establecido que por ningún motivo la información que registra en el TPV deberán ser diferentes a los registrados en el formato.
- ✓ Se recomienda que los cuadros de caja deberán estar firmado por las tres partes involucradas que son responsable caja 1, responsable caja 2 y administrador de cada tienda, en vista de que varias cuadros de caja siguen apareciendo sin firma o con firma digital, se dejó establecido como recomendación las respectivas firmas.

El procedimiento de cuadros de caja en el área de contabilidad ya se encontraba establecido, pero no había un documento que respaldara el procedimiento adecuado para la revisión y verificación de la documentación, por tal motivo se procedió a realizar un procedimiento para mejorar el control y el manejo de los cuadros de caja, los cuales se podrán evidenciar tanto de los puntos de venta como el área de contabilidad en los anexos PRDFA0002 Cierre de caja tiendas y PRDFA0002 Cierre de caja contabilidad. (Ver anexo N° 1)

Para realizar la nueva propuesta se hace un diagnóstico de la situación actual del proceso, que requirió entrevistas a líder de auditoría, analista de capacitación, analista de distrito y dos visitas de campo, realizadas en las tiendas Santa fe y Medellín para evidenciar las falencias más

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 25 de 32

frecuentes que estaban presentando en las tiendas y poder dar una solución pertinente para darle un mejor manejo a los cuadros de caja.

Se propone a gestión humana y al área de operaciones, a través del analista de distrito realizar reinducción por lo menos una vez al año, en las visitas realizadas a las tiendas se pudo establecer que no se da cuenta de este proceso, una vez analizada la mejora; se determina que se debe hacer este mantenimiento con el personal del punto de venta para evitar la rutina en el cierre de las cajas; lo que genera reprocesos importante en el proceso contable, como se había evidenciado en el muestreo realizado a los cuadros de caja.

Se presenta como alternativa la generación de un reporte mensual de las dificultades contables encontradas en el punto de venta, con el ánimo de que operaciones y gestión humana puedan estudiar la viabilidad de incorporar este elemento en la valoración individual y colectiva de los almacenes para la participación de las bonificaciones.

Otra propuesta de valor realizada a la empresa se da mediante la elaboración del procedimiento para la revisión y seguimiento de los cuadros de caja en el proceso contable (ver anexo No. 2)

4. CONCLUSIONES.

Se llegó a la conclusión de que el procedimiento de los cuadros de caja son de suma importancia debido a que esto conlleva a que las empresas tengan un buen control interno del efectivo dando un valor agregado a la compañía para poder evitar fraudes e inconsistencias y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 26 de 32

controlar el tema contable. Realizando una verificación pertinente de las ventas realizadas diariamente.

La elaboración de la implementación de los cuadros de caja en la empresa Povenzal S.A.S, Me permito enriquecer mis conocimientos sobre el procedimiento más adecuado para controlar los ingresos por ventas de las empresas, viendo la importancia que se le debe dar a los cuadros de caja para evitar algunos falencias que se puedan presentar, Con las visitas de campo e información que se alcanzó a recolectar pude hacer un buen trabajo investigativo donde se organizó toda la información recopilada para el estudio y el análisis de la investigación con la finalidad de brindar una solución más conveniente que cumpla con las necesidad de la compañía.

Los resultados alcanzados se evidencian en los procedimientos de cuadros de caja elaborados para todas las tiendas y el área de contabilidad, donde se plantea el proceso que se deberá realizar con el objetivo de que sea aplicado adecuadamente para evitar irregularidades, adicionalmente se generan unas recomendaciones que se deberán de cumplir para facilitar la verificación de la información.

5. RECOMENDACIONES. Acciones complementarias

5.1 Envío de cuadros: para agilizar el debido proceso de los cuadros de caja se propone unas alternativas para el envío:

Por medio de un sistema llamado **Camscanner** desde el mismo celular, escaneando por este sistema todos los documentos que deben ir anexos al cuadro de caja como el comprobante diario

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 27 de 32

de ventas, recogida, consignaciones, venta de bonos, notas crédito, facturas manuales, voucher y formato diligenciado, donde se deberá enviar de manera diaria esta información al correo electrónico de la persona encargada, en caso tal de no alcanzar a enviarlo al finalizar el día se tendría un plazo hasta el día siguiente; Y los cuadros en físico se podrían seguir enviando cada 3 meses o cada determinado tiempo para que el área de contabilidad aparte de tener la información digitalizada puede tenerla de manera física.

En caso tal de que el sistema de **camscanner** no cumpla con las necesidades de la gerencia se podrían poner impresoras con escáner a todas las tiendas, pero esta alternativa si generaría un costo adicional a la empresa, debido a que hay scanner de todas las tarifas.

Cotizaciones:

Tabla No. 6 Cotización solución Camscanner

ALMACÉN	REFERENCIA	VALOR
PANAMERICANA	Impresora multifuncional canon PIXMA E401	\$133.000
ALKOSTO	Multifuncional HP 2675 Blanco	\$199.000
PANAMERICANA	Impresora multifuncional Epson EcoTank L3110	\$219.000
PANAMERICANA	Impresora Láser Samsung SL- M2020W	260.900
ALKOSTO	Impresora HP Ink Tank 115 negra	\$399.999
ALKOSTO	Multifuncional CANON G2110 Negro	\$509.000

Fuente: Elaboración propia a partir de cotizaciones del mercado

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 28 de 32

Es importante resaltar que si bien el **camscanner** da respuesta a la entrega de información mejorando la oportunidad y claridad de la misma, presenta dificultades en el sentido que la información estaría en manos de las colaboradoras de la organización y no es sano, se sugiere en este caso que cada punto esté dotado como ya se dijo o con el Escaner o con celular corporativo.

Por último, se podría considerar la posibilidad de que por parte del área de tecnología permitan que la cámara de seguridad de cada establecimiento pueda tomar fotos de los cuadros de caja y se genere el envío de esta parte del video al proceso contable.

Para facilitar la captura de información por cualquiera de las alternativas se podrían pegar todos los voucher en una hoja limpia o reciclable y se envían al correo electrónico del responsable todos los comprobantes convertidos en un archivo PDF para facilitar la lectura de la información.

5.2 Reinducción: Realizar con las asesoras una reinducción del proceso de cuadros de caja de manera periódica, mínimo una vez al año con el fin de verificar que si estén entendiendo el proceso o para evitar los hallazgos que se presentan. Si el proceso presenta alta rotación se debe considerar la posibilidad de realizarlo cada 6 meses.

Adicionalmente deberían de tener más acompañamiento por parte del área de contabilidad, dándoles recomendaciones periódicamente sobre el debido proceso de los cuadros de caja, para ello se propone el informe de seguimiento y una reunión general mínimo 1 vez al semestre con los puntos de venta y el miembro designado por el equipo contable.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 29 de 32

5.3 Automatización del formato de cuadro de caja: Solicitar por parte del área de tecnología una revisión de los computadores con el fin de Organizar las fórmulas de la planilla definida para el cuadro, en el sistema; debido a que las asesoras están presentando inconvenientes y cuando realizan algunas sumas en el sistema está realizando operaciones incorrectas.

5.4 Procedimientos: Elaboración de un procedimiento del proceso de cuadros de caja desde el área de contabilidad y realizar algunas mejoras en el proceso que deben realizar las asesoras con el fin de que sirva como guía para momento del cierre de caja.

5.5 Reporte consignaciones: Solicitar al área de tesorería que le genere al proceso contable un reporte de manera semanal de las consignaciones realizadas en cada tienda con el fin de corroborar que el dinero si haya ingresado y evitar riesgos innecesarios en el manejo del efectivo.

Teniendo en cuenta de que las tiendas actualmente deben de consignar el efectivo hasta 1 día hábil, se podría establecer que aquellas tiendas que tenga la facilidad de cajero automático y que puedan consignar fines de semana se deberían de realizar.

Dentro de los hallazgos que se encontraron se evidencia cierta dificultad en el tiempo para hacer las consignaciones, se sugiere revisar con operaciones la viabilidad de ampliar la hora de entrada de las asesoras con el fin de que puedan realizar diariamente las consignaciones sin inconveniente.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 30 de 32

5.6 Estímulos del proceso contable: La compañía periódicamente está incentivando a los colaboradores, realizando una evaluación de desempeño a las asesoras enfocada más que todo al tema comercial, portación de uniforme, atención al cliente y ventas, por tal motivo se podría proponer que uno de los indicadores que se pueden medir son el del proceso de los cuadros de caja o cumplimiento de los requerimientos contables en el punto de venta, incentivándolas con estímulos para que el proceso de cuadros de caja sea más eficiente.

Ejemplo: Se incentivan aquellas tiendas que cuenten con menos puntaje de irregularidades presentadas en el mes, se propone realizar una medición donde el área Contable informa a Operaciones y es esta área de acuerdo con los incentivos económicos o en especie, la que tiene la capacidad de decidir y valorar monetariamente cual es el incentivo que se puede aplicar.

La propuesta establece que aquellos puntos que presenten menos errores en el cuadro, menor a 5 errores en el mes, recibirá 20 puntos, las tiendas que presenten entre 5 y 10 hallazgos en el período se les asignará 10 puntos, y las que presenten más de 10 errores recibirán 5 puntos. Esta forma de evaluar los desajustes en el cuadro podrá cambiarse de acuerdo a la necesidad de la empresa.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 31 de 32

Tabla No. 7 propuesta ponderación incentivos

Tienda	Faltante sin justificación	Sobrante sin justificación	Cuadros no enviados	Sin consignación	Sin firmas	Cruce medios de pago	Total
Oviedo	1	1	0	2	0	1	5
Santafé	2	1	0	1	0	1	5
Tesoro	5	9	0	0	1	1	16
Andino	8	0	0	0	0	2	10
Santa Ana	3	0	1	0	0	3	7
Dorado	0	0	1	0	0	4	5
Parque la colina	1	2	1	4	0	3	11
Fontanar	1	3	2	3	0	0	9
Unicentro	1	5	2	2	0	0	10
Gran estación	0	1	0	1	0	1	3
Buenavista	0	1	0	0	1	1	3
San Martín	0	0	0	1	0	1	2
Jardín plaza	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

5.7 Grupos primarios: Esta estrategia es de suma importancia para la compañía debido a que permite el trabajo en equipo de cada una de las áreas de la estructura organizacional, donde en estos espacios cada área podrá dar opiniones, críticas, logros y oportunidades de mejora sobre el procedimiento de cuadros de caja.

La propuesta consiste en que cada área debe reunirse al menos 1 vez al mes para plantear los objetivos que se pretenden alcanzar en el periodo y dar las opiniones críticas sobre el procedimiento que se está llevando a cabo de los cuadros de caja.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PD-46
		Versión: 01
		Página 32 de 32

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, A., Comunicación personal, 29 de marzo de 2019.

Aguirre, R & Armenta, E. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas, Vol. 1 (76). 1-17

Base de datos Provenzal S.A.S cuadros de caja, primer trimestre 2019

Chavarro, M., Comunicación personal, 09 de abril de 2019.

Behar, D., (2008), Metodología de la investigación. Editorial: Shalom

Estupiñán, R. *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Bogotá: Editorial complemento virtual

Gómez, T., Comunicación personal, 29 de Marzo de 2019

Lefcovich, M. L. (2004). *Sistema matricial de control interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores*. Barcelona: Editorial El Cid

Martínez, S. G. (2011). *Facturación y cierre de actividad en restaurante*. España: Editorial IC

Penagos, D., Comunicación personal, 14 de Marzo de 2019

Sánchez, L. E. (2013). *Gestión de tesorería*. Madrid: Editorial Cep.

Viciano, P. A. (2011). *Operaciones de caja en la venta*. España: Editorial IC

Firma del estudiante: Lisa Martinez A.

Firma del asesor [Firma]

Firma del jefe en el Centro de Práctica: [Firma]