



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL CONTROL INTERNO DE CUENTA  
CAJA GENERAL EN EL BANCO VRBANK S.A., AGENCIA REGISTRO  
CIVIL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Autora: Villao Romero Rebeca Mercedes**

**Tutor: Dra. C. Elena Tolozano Benites  
Guayaquil, Ecuador**

**2021**



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

### Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** Propuesta de mejoras al control interno de cuenta caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil

**Autora:** Villao Romero Rebeca Mercedes

**Tutora:** Dr. C. Elena Tolozano Benites

### Resumen

El actual proyecto de investigación se considera conveniente pues permite realizar un análisis profundo del control interno de la caja general del Banco VRBANK S.A., diagnosticando las posibles falencias que ocasionan los constantes descuadres en las cajas de la agencia, se estima como principales beneficiarios del proyecto a los colaboradores del banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil y los usuarios. Al aplicar el método inductivo se llegó a conclusiones basadas en lo observado, también se aplicó el método deductivo realizando un estudio de la realidad y la búsqueda de verificación; gracias a la observación de los procedimientos y el análisis documental se han podido proponer mejoras al manejo del control interno de la cuenta caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil.

Control interno

Caja general

Descuadres



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

### Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** Propuesta de mejoras al control interno de cuenta caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil

**Autora:** Villao Romero Rebeca Mercedes

**Tutora:** Dr. C. Elena Tolozano Benites

### **Abstract**

The current research project is considered convenient because it allows a deep analysis of the internal control of the general cash of VRBANK S.A. Bank, diagnosing the possible shortcomings caused by the constant mismatches in the agency's cash registers, the main beneficiaries of the project are considered to be the employees of the VRBANK S.A. Bank, agency Registro Civil and the users. When applying the inductive method, conclusions were reached based on what was observed, the deductive method was also applied by carrying out a study of reality and the search for verification; thanks to the observation of the procedures and the documentary analysis, it has been possible to propose improvements to the management of the internal control of the general cash account at VRBANK S.A. Bank, agency Registro Civil.

Internal control

General cash

Mismatches

## INDICE GENERAL

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de aceptación del tutor .....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
Indice general .....	x
Indice de figuras.....	xiii
Indice de cuadros.....	xiii

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	2
Situación conflicto .....	2
Formulación del problema .....	3
Variables de investigación .....	3
Delimitación del problema.....	3
Objetivos de la investigación .....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia .....	4

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes teóricos .....	8
Fundamentos de la contabilidad financiera .....	8
Estudio de la cuenta caja general.....	9
Descuadres del efectivo de la caja general .....	10
Control interno .....	11
Control interno de la caja general.....	13
Fundamentación legal.....	14

Variables de investigación .....	17
Definiciones conceptuales .....	18
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Presentación de la empresa .....	23
Breve reseña histórica de la banco vrbank s.a. ....	23
Misión .....	25
Visión.....	25
Estructura organizativa banco vrbank s.a., principales áreas:.....	26
Plantilla total de trabajadores .....	27
Clientes, proveedores y competidores más importantes .....	27
Principales productos o servicios .....	28
Diseño de la investigación .....	28
Tipos de investigación .....	29
Exploratorio: .....	29
Descriptivo:.....	29
Correlacional: .....	29
Explicativo: .....	30
Población .....	30
Muestra.....	30
Métodos de investigación .....	31
Inductivos: .....	31
Deductivos:.....	31
Analítico- sintético:.....	31
Estadístico- matemático: .....	31
Instrumentos de investigación.....	32
Observación: .....	32
Entrevista:.....	32
Análisis documental .....	32
Procedimientos de la investigación.....	33
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	
Análisis e interpretación de los resultados.....	38

Resultados de la investigación.....	41
Conclusiones .....	47
Recomendaciones .....	47
<b>Bibliografía</b> .....	48
<b>Anexo</b> .....	52

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Estructura organizativa Banco VRBANK S.A.....	26
Figura 2: Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A. .....	34
Figura 3: Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A. ....	34
Figura 4: Proceso mejorado de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A. ....	36
Figura 5: Proceso mejorado de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A. ....	37

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1 Plantilla de trabajadores.....	27
Cuadro 2 Clientes, proveedores y competidores más importantes.....	27
Cuadro 3 Principales productos o servicios .....	28
Cuadro 4 Informantes .....	30
Cuadro 5 Asiento de ajuste (Faltante) .....	45
Cuadro 6 Asiento de ajuste (Sobrante).....	46

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los bancos manejan miles de millones de dólares de dinero que pertenece a individuos, empresas y otras entidades. Los controles internos del banco aseguran de que los titulares de cuentas puedan depositar dinero sin tener que lidiar con el riesgo de que un empleado del banco pueda abusar del dinero o ponerlo en peligro por imprudencia o tener miedo a invertir. Además, los controles internos del banco son necesarios para asegurar que los empleados cumplan con las leyes estatales y federales (John, 2017).

El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva, la administración superior y todos los niveles de personal. No es solamente un procedimiento o política que se desarrolla sólo en cierto tiempo, sino que es continuamente operado en todos los niveles dentro del banco. (Basilea, 1998). Se considera de gran importancia el control interno en una institución financiera con el fin de reducir en lo posible los riesgos que puedan afectar esta área, el control interno ayuda a manejar de manera eficiente los ingresos y egresos bancarios e identificar errores o defectos que pueden ocasionar y representan riesgo financiero.

El sistema bancario de un país es el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que se dedican a todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. En América Latina los bancos obtienen cada vez más ingresos. En Brasil, a pesar de que el país entraba en recesión y los escándalos por sobornos, el lucro conjunto de los cuatro mayores bancos creció 46% en el primer semestre de 2015 respecto al mismo período de 2014. En México, las utilidades del sector bancario aumentaron casi 14%



entre enero y junio de 2015 comparadas con la primera mitad de 2014. Los bancos de países como Colombia, Ecuador, Paraguay o Uruguay han reportado más beneficios en los primeros seis o siete meses de 2015 que en iguales períodos del año pasado.

### **Ubicación del problema en un contexto**

En Ecuador son muchas las instituciones bancarias que cuentan con ventanillas de extensión de servicios las cuales exclusivamente realizan recaudaciones de la empresa a la que prestan servicios, ubicadas en lugares como: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Corporación Nacional de Electricidad, Servicio de Rentas Internas, Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, Corporación Registro Civil de Guayaquil, Procesadora Nacional de Alimentos C.A., La Fabril, Unilever, Petrocomercial, Cervecería Nacional, entre otras.

En la actualidad, se considera de gran importancia el control interno dentro de una entidad bancaria pues esto es lo que dará la seguridad al cliente de que sus fondos están seguros y podrán tener una buena experiencia bancaria; sin embargo, si no se cuenta con control interno particularmente en la caja general del banco puede haber falencias o diferencias lo que genera descuadres en el efectivo.

En el Banco VRBANK S.A., Agencia Registro Civil se denota que se requiere un control interno más eficiente del dinero que recauda porque en su cierre diario recurrentemente se están dando diferencias entre el dinero físico y el monto que consta en el cuadro del sistema.

### **Situación conflicto**

El Banco VRBANK S.A es una entidad financiera cuya matriz está ubicada en la ciudad de Guayaquil, esta institución inició actividades el 20 de diciembre de 1923, y el 24 de septiembre de 1941, mediante una nueva escritura pública, se lo denominó con su nombre actual Banco VRBANK S.A. Este estudio se centra en la agencia situada, desde 2006, dentro de la

instalación de la matriz de la Corporación Registro Civil de Guayaquil en la Cda. Martha de Roldós, Av. Juan Tanca Marengo y Calle Principal.

En el Banco VRBANK S.A. Agencia Registro Civil se transaccionan únicamente recaudaciones de la Corporación Registro Civil entre las tasas recaudadas están: cedulación (primera vez, renovación/reposición), cedulación a extranjeros, inscripción de nacimiento/defunción, matrimonios, unión de hecho, certificados (nacimiento/matrimonio/defunción), reconocimiento de hijos, registros especiales.

La Agencia Registro Civil del Banco VRBANK S.A. se ha manejado de manera eficiente desde sus inicios, sin embargo, últimamente se denota que existe algún tipo de deficiencia en el control interno que se le aplica a la caja general lo que está dando como efecto que constantemente existan diferencias entre el dinero físico y el monto que consta en el cuadro del sistema.

### **Formulación del problema**

¿Cómo el mejoramiento del control interno a la Caja General contribuye a minimizar descuadres del efectivo en cajas en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, año 2020?

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Control interno de la Caja General

**Variable dependiente:** Descuadres del efectivo

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Contable-Financiero

**Área:** Control interno

**Aspectos:** Caja General, minimizar, descuadres del efectivo

**Contexto:** Banco VRBANK S.A.

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Año:** 2020

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de mejoras al control interno de la caja general para minimizar los descuadres del efectivo en cajas en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Revisar literatura especializada financiera que sustente al control interno como medio para la disminución de descuadres en cajas de una entidad financiera.
- Identificar el estado actual del control interno de la caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar, en base al resultado obtenido, mejoras en el control interno de la caja general que avalen la disminución de descuadres en cajas en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil.

### **Justificación e importancia**

El actual proyecto de investigación se considera conveniente pues permite realizar un análisis profundo del control interno de la caja general del Banco

VRBANK S.A., permite diagnosticar las posibles falencias que ocasionan los constantes descuadres en las cajas de la agencia.

Los descuadres generan pérdida y para recuperarlos se procede a debitar el faltante correspondiente del sueldo del cajero financiero, al encontrar el error, corregirlo y prevenirlo se evita el débito del salario del cajero lo cual redundaría en beneficio tanto para la agencia como para el colaborador.

El evitar descuadres mantiene la buena disposición del cajero financiero pues no verá mermado o afectado su sueldo al final del mes y esto contribuye a mantener su buen desempeño en las actividades laborales.

Teniendo en cuenta las variables del proyecto, es notoria la relación entre ellas pues se requiere un buen manejo del control interno para evitar el problema que en este caso son los descuadres de efectivo en las cajas del banco VRBANK S.A. agencia Registro Civil.

Se estima como principales beneficiarios del proyecto a los colaboradores del banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil y los usuarios, pues si bien es cierto que el descuadre de caja no justifica la actitud negativa del cajero hacia el cliente, el no tener descuadres motiva más al colaborador, lo hace más eficiente y esto resulta en beneficios para ambas partes pues el cliente recibirá la atención con actitud positiva y más personalizada de un cajero que tiene buena disposición.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÒRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Según el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero (2020) desde casi al inicio de la historia humana se ha requerido de instituciones que trabajen con el dinero, el nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las organizaciones humanas. Se puede decir que los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas.

La historia de la banca comienza en Mesopotamia, con un prototipo de banco que hacía préstamos de granos a los agricultores y negociantes que transportaban bienes entre las ciudades desde aproximadamente 2000 a. C. en Fenicia, Asiria y Babilonia. Posteriormente, en la Antigua Grecia y durante el Imperio Romano, los prestamistas hacían empréstitos y se añadieron dos innovaciones importantes: aceptaban depósitos y cambiaban dinero. Existe evidencia arqueológica para este período en la Antigua China y la India de préstamos monetarios. (Hoggson, 1926)

El sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero (2020) menciona que la sociedad occidental de la Edad Media conoce profundos cambios hacia el término del siglo XI, cuando por la conquista de Inglaterra por los normandos, se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a redescubrir la banca, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés.

En el sentido moderno del término, la banca tuvo sus inicios en las ricas ciudades del norte de Italia, como Florencia, Venecia y Génova, a finales del período medieval y principios del Renacimiento. Las familias Bardi y Peruzzi dominaron la banca en la Florencia del siglo XIV y establecieron sucursales en muchas otras partes de Europa. (Hoggson, 1926)

La guerra de 1914 precipita la evolución de los bancos desde una época de reglas y normas, a una de sistemas dice el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero (2020) refiriéndose a los sistemas bancarios, integrados por diferentes componentes, no ya sólo bancos del estado o privados, sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, a sindicatos o cooperativas, bancos universales y especializados.

El impacto devastador de la primera guerra mundial, tensiona como nunca los mercados de divisas y el sistema financiero global y lleva a fundar en 1930 el Banco Internacional de Pagos. La bolsa de New York se desploma en 1929 y Estados Unidos vive los tiempos del Crack, cerraron 9000 bancos y se pulverizó un tercio de la oferta monetaria (Banco Popular Dominicano, 2018).

Las telecomunicaciones e informática transforman los bancos y estos crecen dramáticamente. El dinero se digitaliza. En 1949, la Diner's Club es la primera tarjeta de crédito moderna. En la década de los 80's llega la banca telefónica y, finalizando los 90, Internet y los albores de la banca digital, permitiendo al usuario pleno acceso a su información y luego a la transaccionalidad (Banco Popular Dominicano, 2018).

Según García (2016) en Ecuador, la historia relacionada con el sistema financiero, puede decirse que se inicia con la promulgación de la Ley General de Bancos en 1899. A raíz de la revolución juliana (1925), se formaron instituciones encargadas de regular los bancos, en 1927 se fundó el Banco Central del Ecuador y en 1928 la Superintendencia de Bancos.

También aporta Romero (2008) que a partir de las décadas 1960 y 1970 la banca del país empieza a modernizarse debido a la introducción de bancos extranjeros (CitiBank, Banco Holandés Unido, y Bank of América) que realizaban operaciones de comercio exterior. Con el auge petrolero, los bancos del país reciben; vía préstamos; grandes cantidades de crédito de la banca internacional.

La crisis de la deuda externa que sufrió el Ecuador, tuvo repercusiones en la economía ecuatoriana, aún más cuando el gobierno de Oswaldo Hurtado (1981-1984) realizó la sucretización de la deuda de productores y la banca privada. La dolarización permitió que en la última década (2001-2010) se evidencie un crecimiento del sistema financiero pues juega un papel sobresaliente y vital. (García N. , 2016)

### **Antecedentes teóricos**

#### **Fundamentos de la Contabilidad Financiera**

Según la Financial Accounting Standards Board (2020) la contabilidad financiera es el campo de la contabilidad que se encarga de resumir, analizar e informar de las transacciones financieras pertenecientes a un negocio. La contabilidad financiera es una disciplina que consiste en recopilar, ordenar y sistematizar la información de las actividades y la situación económica de una empresa en un momento del tiempo y a lo largo de su desarrollo.

Según Alcarria (2008-2009) es un parte de la contabilidad cuyo objetivo es preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. La contabilidad financiera la emplean los usuarios externos: accionistas, proveedores, bancos y organismos gubernamentales (Horngren, 2000).

Fernández (2005) define la contabilidad financiera como el sistema contable que suministra información financiera a varios agentes económicos y sociales que están interesados en la empresa para que en

base a esa información recibida puedan tomar decisiones y en consecuencia actuar.

En base a las definiciones antes citadas se entiende por contabilidad financiera a la disciplina de compilar, organizar y regularizar toda la información de la actividad económica de una empresa brindando control de la actividad empresarial para que dicha información sea útil para terceras personas que deseen conocer el estado actual de la entidad.

Otro punto a desarrollar es el objetivo de la contabilidad financiera que, de manera interna es mostrar información acerca de la posición financiera de la empresa lo que permite evaluar los resultados de las decisiones que han sido adoptadas en el pasado, así se pueden proponer cambios y estrategias para el futuro. El objetivo externo es informar sobre la situación financiera de la empresa lo que facilita hacer comparaciones y atraer a posibles inversionistas, también facilita el control interno y fiscalización por parte de quienes lo requieran. (Roldán, 2017)

Se complementa lo anterior al decir que su función es proporcionar información cuantitativa, principalmente de naturaleza financiera, acerca de las entidades económicas, con el propósito de que sea útil para la toma de decisiones económicas, al hacer elecciones racionales entre cursos de acción alternativos (American Institute of CPAs, AICPA).

Según Fernández (2005) la evolución de la contabilidad financiera se ha convertido en parte de sus objetivos: Inicialmente: registro de hechos económicos; posteriormente: rendición y control de cuentas y resultados; actualmente: información financiera para la toma de decisiones.

### **Estudio de la cuenta caja general**

Según las NIIF caja es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la empresa. En contabilidad se entiende por Caja a la cuenta contable que registra todas las entradas y salidas de dinero en efectivo. Habrá que llevar un registro contable de los cobros en efectivo y de los



pagos que se hayan realizado desde la Caja, aquí no se incluyen ni las ventas ni los pagos efectuados con tarjeta de crédito. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la caja.

Los cierres de caja se hacen para registrar el dinero que se ha recaudado desde el último cierre que se haya hecho. Dependiendo del movimiento de la caja, es recomendable hacer cierres de caja diario, o puede darse por cambios de turnos y entregar la caja cuadrada a quien recibe.

En el informe de cierre se debe consignar información como fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, número de movimientos. Cuando se hace un cierre de caja se tendrán en cuenta los movimientos realizados desde el último cierre o saldo anterior que es el dinero que quedó en el último cierre, dinero que se dejará para cambio. Las entradas, es decir, dinero que ha entrado en caja a través de registradora o movimientos de entrada manuales. Las salidas que es el equivalente a los dineros que han salido por movimientos de caja. El valor de la caja donde muestra el resultado de las entradas menos las salidas, es decir el dinero que realmente hemos recaudado en caja. Y, por último, el saldo actual, que es la suma del saldo anterior del último cierre más el saldo de lo recaudado en caja. (Vargas, 2020)

### **Descuadres del efectivo de la caja general**

Ortiz (2011) define al descuadre de caja como una diferencia entre el dinero en efectivo y el registrado en sistema ya sea este sobrante o faltante. Se entiende por descuadre de caja a la desigualdad encontrada al momento de realizar el cuadro de caja entre el dinero en efectivo y el reflejado en el cuadro total de movimientos que es impreso al final del día, puede ser un descuadre de sobrante de efectivo o faltante del mismo.

Los sobrantes de caja, en lo posible no deben presentarse, pues es necesario manejar un control estricto haciendo arqueos de caja periódicos y sin previo aviso, para evitar mal manejo del efectivo; pero cuando resultan estos sobrantes, no siempre es por dinero que realmente sobra, puede darse el caso de un cobro que se hizo de más, por equivocación del cajero, un pago que no se canceló en su totalidad, entonces se puede presentar una reclamación y se requiere ajustar los pagos y /o hacer la devolución pertinente. En caso de existir un faltante, se buscará la razón que lo justifique (un gasto, una consignación sin registrar) los reportes diarios y cierre de caja se generan al final del día o a primera hora de la mañana para examinar las notas crédito, débito y facturas generadas ese día. (Vargas, 2020)

### **Control interno**

Coopers y Lybrand (1997) definen control interno de la siguiente manera:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Se considera control interno al conjunto de acciones, esfuerzos, planes, políticas, normas, procedimientos, métodos que desarrollan tanto altos mandos como su personal a cargo, con el objetivo de resguardar sus recursos y promover la eficiencia de los procesos.

Según Pérez (2007) el control interno tiene 5 componentes/elementos:

- Ambiente de control: es la base del resto de los componentes y determina el funcionamiento de la organización a la vez que influye la consciencia de los empleados en relación con temas de control. Aporta estructura y disciplina.
- Evaluación de riesgos: en este componente se identifican y analizan los riesgos que atañen a las actividades de la empresa para determinar su futura gestión.
- Actividades de control: políticas que aseguran el cumplimiento de las medidas preventivas según los objetivos establecidos.
- Información y comunicación: se trata de los esfuerzos por hacer llegar la información necesaria a los individuos y departamentos que conforman la compañía, lo anterior con la finalidad de velar por el adecuado desempeño de dichos elementos.
- Supervisión y seguimiento: se refiere a las actividades de inspección o revisión de las tareas para comprobar el funcionamiento pleno.

Dentro del primer componente se destaca que es la base para el resto de componentes, pues fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa. Al analizar este componente se pueden tener en cuenta las siguientes áreas: Integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, participación efectiva de los responsables del gobierno de la entidad, estructura organizacional y asignación de autoridad y responsabilidad.

La evaluación de riesgos consiste en la valoración adecuada del proceso interno para identificar posibles riesgos y las decisiones respectivas; dentro de las actividades de control se encuentran los siguientes tipos: preventivos, de detección, de compensación, de dirección. Al analizar los sistemas de información y comunicación para responder a los factores de riesgo se considera: fuentes de información utilizada, captación y proceso de información, y la correcta utilización de la información generada.

El monitoreo o seguimiento del control evalúa y se asegura que los controles se apliquen adecuadamente y se tomen las medidas necesarias, este se da por dirección de la empresa mediante actividades periódicas y evaluaciones específicas. (Sotomayor, 2015)

### **Control interno de la caja general**

Se considera que el control interno de la caja general consiste en analizar en un momento determinado las transacciones del efectivo y comprobar, mediante procedimientos, que se hayan registrado las mismas y cuadre lo registrado en la cuenta caja general de la agencia bancaria con el efectivo en físico que se encuentra en la bóveda (monedas, billetes) y también las cajas universales que la conforman. (Peralta, 2014)

Según Martínez (2015) es necesario establecer medidas de control en el manejo de caja pues si bien en la mayoría de casos suele suceder errores humanos no intencionados, también se da el caso de boicot sobre la información.

Entre las medidas se pueden establecer:

- Apertura de caja. El cajero está obligado a recontar el efectivo físico y detallarlo en el sistema, así se puede detectar tras cada cambio de turno las diferencias existentes.
- Cierre de caja. Detallar el efectivo físico en el sistema, para hacerlo de manera más pronta el supervisor retira el excedente de efectivo en las ventanillas, dejando en cada caja menos de \$1000.
- Manipulación de tickets. Los cajeros no tienen acceso a eliminar tickets o comprobantes de transacción.
- Sistema de auditoría o cuadre. El supervisor cuadra el dinero en cada ventanilla de manera imprevista.

Es fundamental el control interno en la cuenta caja general pues así se manejan de forma normal y correcta las operaciones. Según el blog Visión

empresarial (2017) algunos de los elementos para mantener un buen control interno de la cuenta caja general serían:

- Evitar en lo posible que las personas que reciban el dinero sean las mismas que lo contabilicen.
- Consignar diariamente los dineros recibidos.
- Verificar que los desembolsos sean aprobados por la persona autorizada.
- Establecer por escrito políticas claras sobre cuantías máximas autorizadas para pagos en efectivo.
- Establecer fondos de caja menor para pagos de poca cuantía.
- Efectuar arqueos de caja sorprendidos.
- Establecer pólizas de manejo para la persona encargada de la tesorería.
- Elaborar informes diarios del movimiento de ingresos y egresos del efectivo.

### **Fundamentación legal**

Según la sección 7 de NIIF PYMES (Efectivo y equivalentes de efectivo) se entiende que:

- El efectivo comprende lo relacionado con los recursos que la empresa mantiene con una disponibilidad inmediata, tales como caja y saldos en entidades financieras.
- El equivalente al efectivo comprende las inversiones a corto plazo de gran liquidez, fácilmente convertibles en importes de efectivo, los cuales se encuentran sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.
- En bancos se registra el valor de los depósitos constituidos por el ente económico en moneda nacional y extranjera, en bancos tanto del país como del exterior.

Dentro de las normas de control interno se menciona:

- Las personas que manejan las cuentas bancarias y de ahorros, no deben tener acceso a los registros contables.
- Los comprobantes de egreso deben estar previamente enumerados en forma consecutiva e impresos.
- Los comprobantes de egreso deben estar con todos los soportes.
- Todo comprobante de egreso debe tener las firmas, de quien lo elabora, lo revisalo aprueba y de quien lo contabiliza.
- Debe existir el soporte de porqué se anula un comprobante de egreso, por error o por otras situaciones.
- Controlar diariamente las cuentas las cuentas bancarias y de ahorros.
- Conciliar mensualmente los libros auxiliares de las cuentas bancarias y de ahorros, con los extractos bancarios.
- Hacer seguimiento a las partidas conciliatorias.

Superintendencia de Bancos, Manual técnico de estructuras de datos de puntos de atención versión 1.01 (2017) dice:

La estructura de puntos de atención C71 busca consolidar información sobre los puntos de atención que el público en general tiene a su disposición para efectuar transacciones y solicitar productos o servicios ofertados por las entidades financieras. Para el efecto, las entidades financieras deben reportar absolutamente todos los puntos de atención que se encuentren brindando atención al público, con excepción de las agencias temporales, siendo estos los siguientes:

- Las oficinas: matriz, sucursales, agencias, ventanillas de extensión y oficinas de representación que dependen de las oficinas en el Ecuador.
- Los cajeros automáticos que la entidad financiera tenga a disposición de sus clientes y del público en general, siempre y cuando estos se encuentren rotulados de forma que ante el cliente

se perciba que es de pertenencia de la entidad financiera y que se sujeta como tal a los esquemas tarifarios que hacen esta distinción.

- Los corresponsales no bancarios que dispone la entidad financiera.

2.1. Puntos de Atención (C71) Es un recurso físico de las entidades desde donde ejecutan u ofrecen algún producto o servicio al público, identificando la siguiente clasificación:

- Ventanilla de extensión de servicios: Funciona dentro de las instalaciones de las personas jurídicas que son clientes de las entidades financieras y puede prestar los servicios previstos en la resolución SB-2016-940, determinada en el artículo 7, acordada en los correspondientes contratos. Pueden ser usuarios de esta ventanilla, únicamente los funcionarios, empleados, obreros, estudiantes proveedores de la empresa pública o privada que solicite, por lo que no podrá tener acceso directo al público en general.

La resolución N° SB-2016-940 de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador resuelve:

Artículo 6.- En la solicitud de apertura de una oficina especial u oficina móvil, el solicitante deberá detallar las operaciones específicas que efectuara, las que podrán ser exclusivamente las siguientes:

- a. Recepción de solicitud de crédito;
- b. Recepción de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros;
- c. Recepción de abonos y cancelaciones de pago de cartera de crédito;
- d. Pago de cheques, retiro de ahorros y pago de depósitos a plazo;
- e. Pago de nómina de empleados;
- f. Transferencia de fondos para pagos de nómina de empleados;
- g. Transferencia de fondos para pago de proveedores;
- h. Envío y pago de giros nacionales e internacionales;

- i. Pago de bonos gubernamentales;
- j. Atención de pagos de servicios básicos (agua, luz, teléfono); impuestos, tasas y contribuciones especiales; y,
- k. Entrega de información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad financiera.

La oficina móvil además podrá aprobar y desembolsar créditos y aperturar cuentas, conforme lo autorizado por el directorio de la entidad financiera.

Artículo 7.- La ventanilla de extensión de servicios atenderá exclusivamente a los funcionario, empleados, obreros, estudiantes y proveedores de la empresa solicitante. En la solicitud de apertura de estas ventanillas, la entidad financiera deberá detalla las operaciones específicas que efectuará, las que podrán ser exclusivamente las señaladas en el artículo anterior, con excepción de las que constan en las letras h. e i.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Control interno de la Caja General

Caja general: Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingresa y sale del ente económico. (Calameo, 2021)

Control interno de la caja general: El control interno de la caja general es una rutina administrativo-financiera donde registra todos los movimientos financieros de entradas y salidas que realiza su empresa a diario. (Silva, 2016)

**Variable dependiente:** Descuadres del efectivo

Descuadre de efectivo: Es la diferencia entre lo que el sistema muestra que tiene que haber en la caja y lo que el colaborador que hace el cuadro encuentra realmente en la caja. (Gestión, 2018)



## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Auge petrolero:** Conjunto de sucesos ocurridos dentro de una nación extractora y exportadora de petróleo durante el aumento los precios del mismo entre otras condiciones que por lo general brinda enormes beneficios para la economía del país o el conjunto de países donde sucede tales como captación de capital e inversiones y generación de enormes entradas de dinero al tesoro nacional (Wikipedia, Wikipedia, 2014).

**Banca telefónica:** Especialización de la banca a domicilio que permite a los clientes de una entidad bancaria realizar operaciones por vía telefónica, sin necesidad de desplazarse hasta su oficina (Bancos, 2017).

**Banca:** Entidades o corporaciones que conforman el sistema bancario. Llevan a cabo su labor específica de captación de financiación y otorgamiento de préstamos de recursos en el mercado económico y financiero (Sánchez, 2016).

**Banco:** Entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros (Sánchez, Economipedia, 2017)

**Bóveda:** Espacio virtual que representa a un espacio físico en donde se almacenan especies monetarias. (Ecuador, 2019)

**Caja:** La caja es la cuenta contable que refleja el saldo de efectivo de la empresa. Es una cuenta del activo donde se contabiliza, junto con la cuenta de Bancos, la tesorería de la empresa (Group, 2020).

**Contabilidad financiera:** La contabilidad financiera es el campo de la contabilidad que se encarga de resumir, analizar e informar de las transacciones financieras pertenecientes a un negocio (Kenton, 2020).

**Control interno:** Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Lybrand, 1997).

**Crédito de banca internacional:** Toda transferencia directa o indirecta de recursos financieros entre dos o más países (Rodner, 1997).

**Cuenta bancaria:** Producto/contrato financiero con una entidad bancaria en virtud del cual, se registran el balance y los subsiguientes movimientos de dinero del cliente. Instrumentos básicos necesarios para guardar nuestro dinero y realizar las operaciones bancarias necesarias (Banda, 2011).

**Deficiencia:** Defecto o imperfección que tiene una cosa, especialmente por la carencia de algo (Oxford Lexico, 2021)

**Depósito bancario:** Es una operación mediante la cual una persona natural o jurídica llamada depositante entrega a una institución bancaria una determinada suma de dinero para que lo custodie, se la remunere si así está contemplado, o como un medio para tener acceso a los diferentes servicios al cliente que ofrecen las instituciones bancarias. (Bello, 2004)

**Descuadre:** Una diferencia, sobrante o faltante (Ortiz, 2011)

**Deuda externa:** Suma de las deudas que tiene un país con entidades extranjeras. Se compone de deuda pública (la contraída por el Estado) y deuda privada (la contraída por empresas y particulares), comúnmente se da a través de organismos como el Fondo Monetario Internacional o el Banco Mundial (Wikipedia, 2020).

**Dolarización:** Sustitución de la moneda local, de manera oficial o extraoficial, por el dólar estadounidense como reserva de valor, unidad de cuenta y como medio de pago y de cambio (Wikipedia, 2021).

**Empréstito:** Un empréstito es una forma de financiación por la cual se capta dinero del mercado por parte de entidades financieras para su posterior venta al público (Pedrosa, 2017).

**Faltante:** Se denomina así a toda especie monetaria (billetes o monedas) inexistente; también a unidades falsificadas, mutiladas, laminadas, con doble serie. Un faltante también puede ser billete o moneda de denominación inferior que se encuentre durante el proceso de recuento. (Ecuador, 2019)

**Mercado de divisas:** Mercado que se caracteriza por el libre cambio de divisas, es decir, su objetivo principal es el de facilitar el comercio internacional y la inversión. También se conoce como FOREX (Foreing Exchange, que se traduce como intercambio de monedas) (Samper, 2015)

**Oferta monetaria:** La oferta monetaria, también conocida como oferta de dinero, es la cantidad de dinero con la que cuenta una economía durante un período de tiempo determinado, ya sea en manos del Estado, familias o empresas (Económica, 2017).

**Pérdida:** Cantidad o cosa que se pierde, especialmente dinero; la palabra pérdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos (López, 2017).

**Préstamo:** Operación financiera en la que participan dos protagonistas, prestamista (entidad que presta el dinero) y prestatario (persona física o jurídica que lo recibe). La cantidad de dinero a prestar y el tipo de interés aplicado serán fijados desde el primer momento con un compromiso de devolución, por lo general ante notario, en un tiempo determinado (NoviCap, 2021).

**Promulgación:** Publicar formalmente una ley u otra disposición de la autoridad, a fin de que sea cumplida y hecha cumplir como obligatoria (RAE, s.f.).

**Prototipo:** Primer ejemplar que se fabrica de una figura, un invento u otra cosa, y que sirve de modelo para fabricar otras iguales, o molde original con el que se fabrica (Oxford Lexico, 2021).

**Recaudación:** Acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. Recaudar significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación (Pedrosa, 2017).

**Riesgo financiero:** Incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros (BBVA, 2020).

**Sobrante:** Se denomina así a todas especies monetarias (billetes o monedas) que se encuentran de más en un depósito; también se conoce como sobrante a billetes o monedas de denominación superior. (Ecuador, 2019)

**Sucretización de deuda:** Período de tiempo en que el Estado ecuatoriano asumió la deuda externa privada, lo cual tuvo consecuencias negativas para la sociedad y la economía (Acosta, 2001).

**Tarjeta de crédito:** Documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, llevar el pago de los productos a períodos futuros (Gil, 2016).

**Transacción:** Término que se utiliza en el sector bancario, en donde numerosas operaciones reciben el nombre de transacciones (García I. , 2018).

**Ventanilla de extensión de servicios:** Ventanilla de una entidad financiera que funciona dentro de las instalaciones de las personas jurídicas que

son clientes de las entidades financieras y puede prestar los servicios (Bancos, 2017).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

##### **Breve reseña histórica de la Banco VRBANK S.A.**

1923: La Institución inicia sus actividades el 20 de diciembre de este año, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un Banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial.

1941: Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el Banco, que operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto cambia los estatutos y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

1941: El 24 de septiembre, una nueva escritura pública lo denomina Banco VRBANK S.A., a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del Banco es de S/.20'000.000.

1984: El 9 de mayo, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del VRBANK S.A.

Desde esta fecha, la nueva administración del VRBANK S.A aplica un enfoque moderno de Banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa VR.

1990: Aprovechando las recientes reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto surge la fusión entre el VRBANK S.A y la Financiera del Sur

S.A., Finansur. Empieza así un firme posicionamiento en el mercado Nacional como el primer Multibanco del Ecuador, que ofrece todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.

2006: En abril del 2006, el VRBANK S.A., mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los Bancos privados Nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

2007: El VRBANK S.A., abre su primera oficina de Representación en Madrid – España.

2008: VRBANK S.A., se instala en Panamá como VRBANK S.A Panamá. Un Banco panameño con operaciones en Ecuador.

2011: El VRBANK S.A., obtiene la calificación de Riesgo AAA, la mejor de la Banca Ecuatoriana. Esta calificación significa que la Situación de la Institución Financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad.

El objeto social de VRBANK S.A., es captar recursos del público y colocarlos a clientes, emitir contingentes y prestar servicios bancarios.

Todas las políticas y acciones del VRBANK S.A. tienen como finalidad promover el bienestar económico, profesional y moral de las personas a quienes afecte su actividad, especialmente a sus accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, como requisito para cumplir con su Misión.

**Misión**

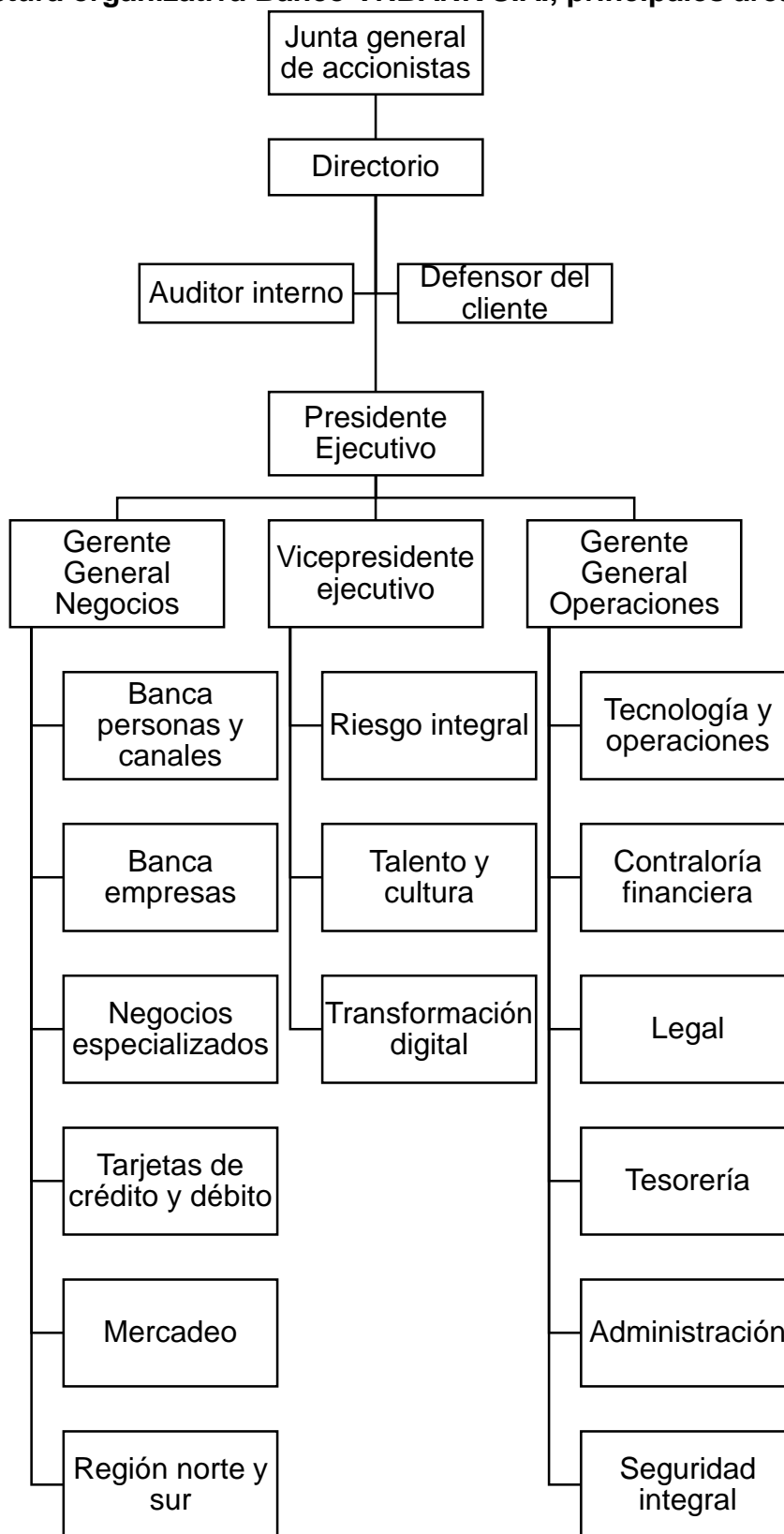
Estar siempre un paso adelante para que nuestros clientes también lo puedan estar, sabiendo que lo mejor está por venir.

**Visión**

Ser la marca líder en servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos en cada etapa de sus vidas, estando siempre un paso adelante.



**Estructura organizativa Banco VRBANK S.A., principales áreas:**



**Figura 1: Estructura organizativa Banco VRBANK S.A.**

**Fuente: Villao Rebeca (2021)**

## Plantilla total de trabajadores

A continuación, la plantilla total de trabajadores de VRBANK S.A. agencia Registro Civil.

Cuadro 1 Plantilla de trabajadores

Jefe operativo	Evelyn Gentozala
Cajeros	Roberth Ávila
	Sulay Rendón
	Rebeca Villao

Elaborado por: Villao Romero, 2021

## Clientes, proveedores y competidores más importantes

Cuadro 2 Clientes, proveedores y competidores más importantes

Clientes	Personas naturales
	Personas jurídicas
Proveedores	Senefelder
	La Gard Service
	CleanStar
	Telconet
	RedComput
Competidores	Banco del Pacífico
	Banco Pichincha
	Banco Bolivariano
	Banco Internacional

Elaborado por: Villao Romero, 2021

## Principales productos o servicios

Cuadro 3 Principales productos o servicios

Personas	Cuentas: Ahorros y corriente
	Crédito
	Tarjetas de crédito
	Servicios: pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación
Empresas	Depósito de cheques
	Cuenta corriente
	Comercio exterior: garantías
	Servicios: pagos y recaudaciones
	Servicios transaccionales
	Créditos: autofácil, casafácil
Créditos nómina, créditos agrícolas	
Microfinanzas	Cuentas: Ahorros y corriente
	Crédito
	Servicios: remesas

Elaborado por: Villao Romero, 2021

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para que al combinarlos de una manera razonablemente lógica el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. (Cabrerero García & Richart Martínez, 2020)

Namakforoosh, (2005) afirma:

El diseño de la investigación es un programa que especifica el proceso de realizar y controlar un proyecto de investigación, es decir, es el arreglo escrito y formal de las condiciones para recopilar y analizar la

información, de manera que combine la importancia del propósito de la investigación y la economía del procedimiento (p.85).

### **Tipos de investigación**

Los investigadores Hernández, Fernández, y Baptista (2010) describen los tipos de investigación de la siguiente manera:

#### **Exploratorio:**

Se investigan problemas poco estudiados, indagan desde una perspectiva innovadora, ayudan a identificar conceptos promisorios, preparan el terreno para nuevos estudios.

En la presente investigación se exploran los inconvenientes recurrentes con los descuadres de caja para lo cual se han revisado cuadros totales, problema que muy a menudo es solucionado enviando al cobro del rol del cajero el valor faltante.

#### **Descriptivo:**

Se consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables.

Se describe los descuadres como dinero sobrante o faltante al final del día, este dinero si no es recuperado al siguiente día de manera externa es decir atendiendo al requerimiento de algún cliente debe ser registrado en alguna cuenta, ya sea esta faltante enviándolo al cobro del rol del cajero o en la cuenta sobrante.

#### **Correlacional:**

Se ofrecen predicciones, explican la relación entre variables y cuantifican relaciones entre variables.

En la presente investigación se espera disminuir de manera notable los descuadres de efectivo, haciendo uso de la variable independiente que es

el control interno de la cuenta caja general y así obtener resultados de la variable dependiente que son los descuadres de efectivo.

### **Explicativo:**

Se determinan las causas de los fenómenos, generan un sentido de entendimiento y son sumamente estructurados.

Una de las causas principales para que existan descuadres de caja es el dar mal el cambio al momento de realizar una transacción, otra causa muy común es que algún colaborador coja dinero de la caja sin justificación.

### **Población**

Se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. (...) La población en una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares (Hernández, 2001).

Cuadro 4 Informantes

<b>Cargo</b>	<b>Función</b>
Supervisor de caja	Asegurar que las cajas a su cargo estén habilitadas y cubiertas por el personal asignado para asegurar la entrega de un servicio adecuado a los clientes, además de atender y solucionar problemas de clientes relacionados con el proceso de caja.
Cajeros	Procesar correcta y oportunamente las transacciones, garantizando la aplicación de las políticas y procedimientos ya establecidos.

Elaborado por: Villao Romero, 2021

### **Muestra**

Es una parte, más o menos grande, pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible. Científicamente, las muestras son parte de un conjunto (población) metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contrastes

estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad del universo investigado (Hernández, 2001).

## **Métodos de investigación**

### **Inductivos:**

Esta investigación se basa en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación y análisis permiten extraer conclusiones más o menos verdaderas, pero no permite establecer generalizaciones o predicciones. (Pagano, 2000)

### **Deductivos:**

Este tipo de investigación se basa en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsación de unas premisas básicas a comprobar. A partir de la ley general se considera que ocurrirá en una situación particular. (Pagano, 2000)

### **Analítico- sintético:**

La investigación analítica se enfoca en establecer parámetros de comparación de variables entre grupos de estudio y grupos de control para así identificar los cambios que se generan en cada grupo. Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. (Pagano, 2000)

### **Estadístico- matemático:**

Los métodos estadísticos son procedimientos para manejar datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Los métodos estadísticos permiten comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno. (Pagano, 2000)

## **Instrumentos de investigación**

### **Observación:**

La observación científica es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. El término “observación” no se refiere, pues, a las formas de percepción sino a las técnicas de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes para el tema de estudio y para las suposiciones teóricas en que este se basa.

Sistemático y controlado quiere decir que el observador dirige su atención de forma consciente hacia ciertos aspectos del acontecimiento y registra aquellos que son relevantes para el tema del estudio o para la determinación de las variables correspondientes; estructurado significa que lo percibido se ordena, distribuye y documenta según las indicaciones correspondientes (Heinemann, 2016).

### **Entrevista:**

Es la interacción personal enfocada a la obtención de una determinada información. De importancia fundamental en las investigaciones sociales, es una técnica a través de la cual se puede recoger una amplia información, no solo relacionada con el problema investigado, sino también de la persona entrevistada, familia, ambiente social, económico, cultural, etc. (Ibañez, 2015)

### **Análisis documental**

Se puede definir como operación, o conjunto de operaciones, tendente a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio ulterior. Tratamiento de la información contenida de los documentos reunidos, tiende a ponerla en forma, a representarla de otro modo por procedimientos de transformación. El objetivo es el almacenamiento bajo

una forma variable, y la facilitación del acceso al usuario, de tal forma que obtenga el máximo de información (aspecto cuantitativo) con el máximo de pertinencia (aspecto cualitativo). Por lo tanto, el análisis documental es una fase preliminar en la constitución de un servicio de documentación o de un banco de datos (Bardin, 1991)

Tradicionalmente, el análisis documental, ha sido considerado como el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto (Clausó, 1993).

## **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

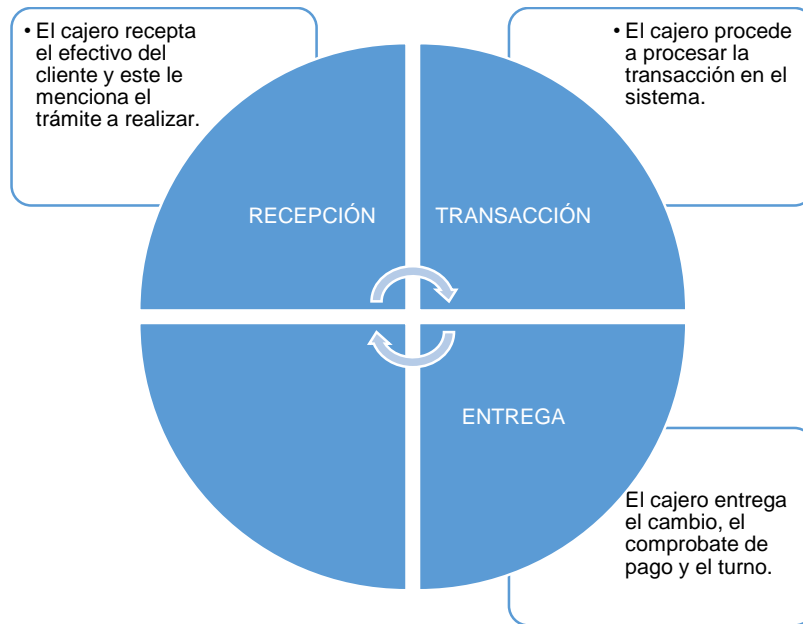
Para identificar el estado actual del control interno de la caja general, se debe empezar por diagnosticar el procedimiento que se está llevando en las ventanillas:

Se efectúan dos procesos, que son los que se analizan:

### **1.- Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

El procedimiento de transacción en las ventanillas es el siguiente:



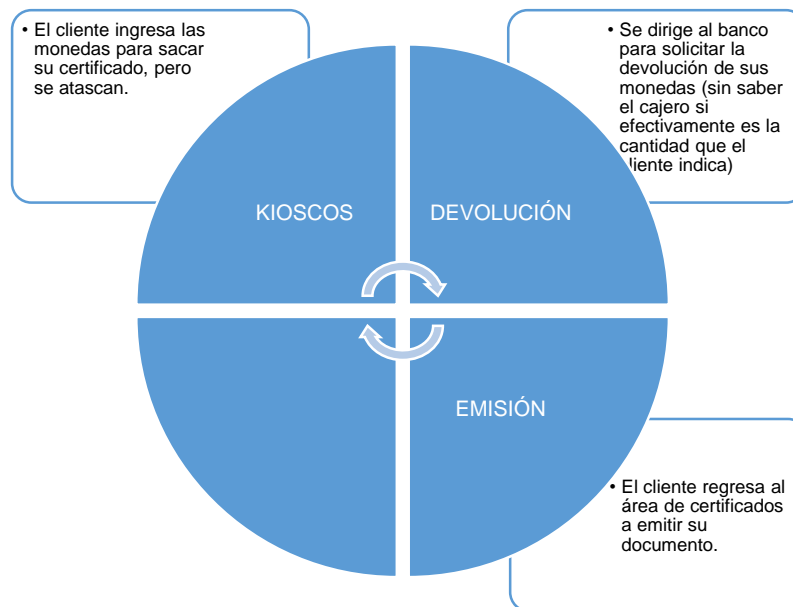


**Figura 2: Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

Fuente: Villao Rebeca (2021)

**2.- Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

El procedimiento actual es el siguiente:



**Figura 3: Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

Fuente: Villao Rebeca (2021)

**Diseñar, en base al resultado obtenido, mejoras en el control interno de la de caja general que avalen la disminución de descuadres en cajas en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil.**

Según el blog visión empresarial (2017) algunos de los elementos para mantener un buen control interno de la cuenta caja general serían:

- Evitar en lo posible que las personas que reciban el dinero sean las mismas que lo contabilicen.
- Consignar diariamente los dineros recibidos.
- Verificar que los desembolsos sean aprobados por la persona autorizada.
- Establecer por escrito políticas claras sobre cuantías máximas autorizadas para pagos en efectivo.
- Establecer fondos de caja menor para pagos de poca cuantía.
- Efectuar arqueos de caja sorpresivos.
- Establecer pólizas de manejo para la persona encargada de la tesorería.
- Elaborar informes diarios del movimiento de ingresos y egresos del efectivo.

## 1.- Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.

El procedimiento que se sigue para realizar una transacción debe incorporar una acción más, quedando de la siguiente manera:

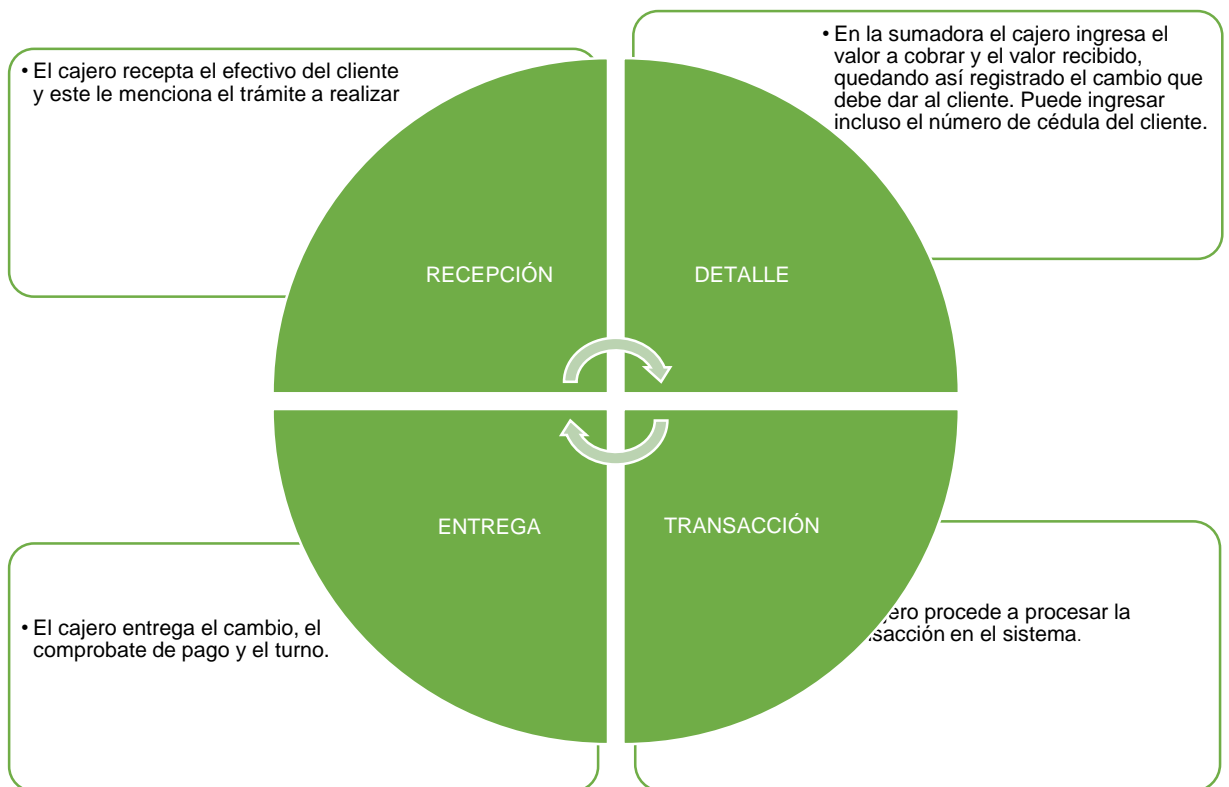
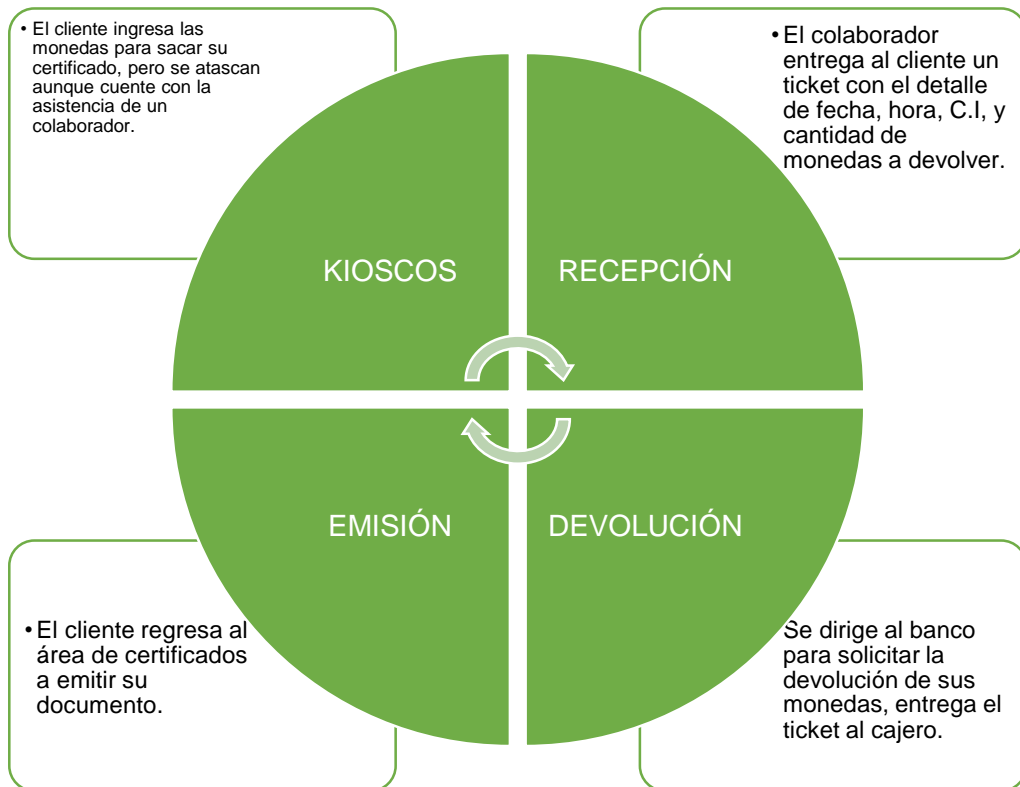


Figura 4: Proceso mejorado de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.

Fuente: Villao Rebeca (2021)

## 2.- Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.

El procedimiento mejorado es el siguiente:



**Figura 5: Proceso mejorado de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

**Fuente: Villao Rebeca (2021)**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

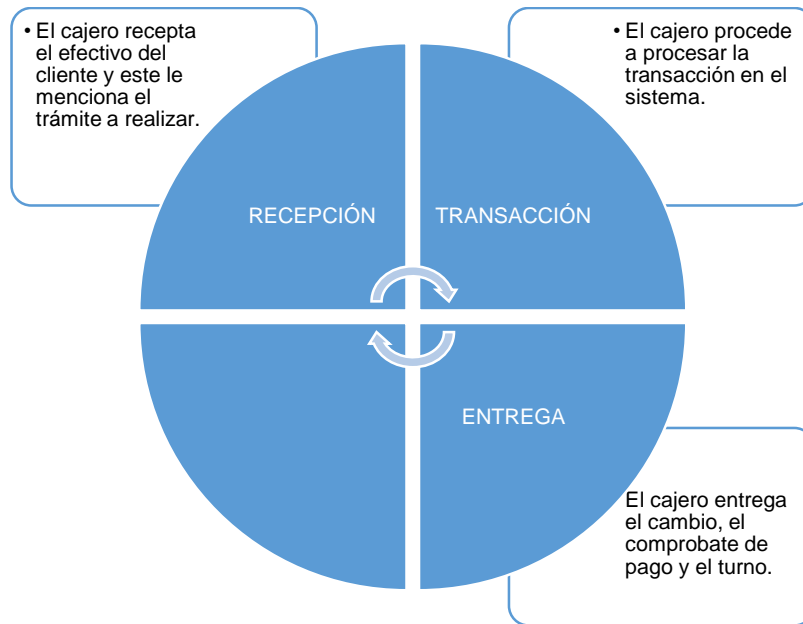
Para identificar el estado actual del control interno de la cuenta caja general, se debe empezar por diagnosticar el procedimiento que se está llevando en las ventanillas.

Para realizar la identificación y estudio respectivo del estado actual del control interno de la cuenta caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil se procede a monitorear los procedimientos llevados a cabo, desde el momento en que el efectivo sale de bóveda hasta cuando vuelve a la misma lo que incluye la entrega al cajero, el transaccionar con los clientes, la devolución del dinero recaudado por parte de los cajeros, así como también la forma en que el operativo realiza los registros de descuadres en el sistema contable de la entidad.

Se efectúan dos procesos, que son los que se analizan:

#### **1.- Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

El procedimiento de transacción en las ventanillas es el siguiente:



**Figura 2: Proceso actual de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**  
**Fuente: Villao Rebeca (2021)**

El procedimiento actual para realizar una transacción en ventanillas es muy deficiente, pues el control no es el más adecuado lo que incide en descuadres.

- El efectivo ingresado no es revisado de manera rápida, lo que ocasiona el ingreso de billetes falsos o deteriorados, que llegan a la caja, que ocasionan descuadre pues no pueden ser detallado como efectivo en caja.
- El cliente va a la ventanilla, sin un ticket como respaldo del trámite que va a realizar, por consiguiente, el cajero no tiene constancia de qué persona realizó qué trámite.

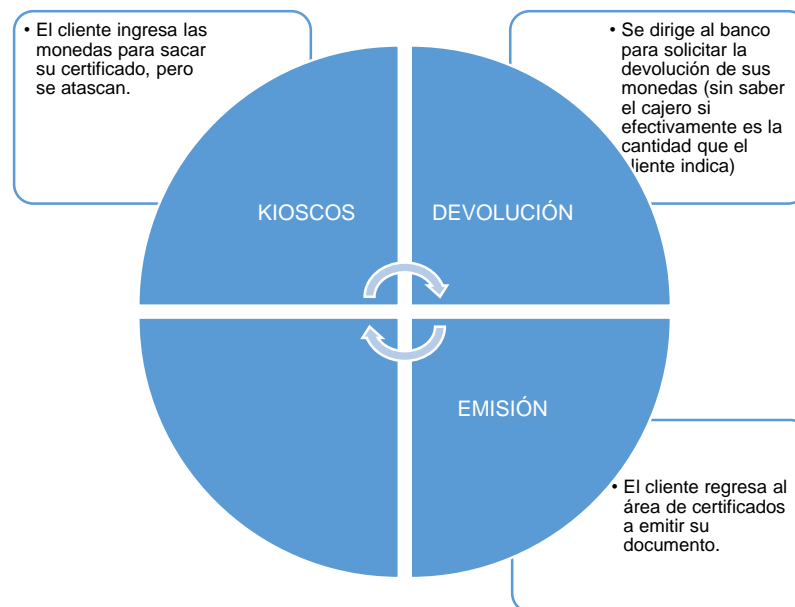
En lo que respecta a la cuenta Caja General esta suele cerrar con diferencias, está claro que hay un monto permitido de diferencia el cual no debe excederse.

En la agencia Registro Civil del Banco VRBANK S.A., se manejan kioscos que emiten certificados al ingresar el dinero, este dinero es contado al final del día, el cual debe cuadrar con la cantidad de certificados emitidos. Se

conoce que los kioscos pueden generar alguna diferencia, pues suelen quedar atascadas las monedas y al cliente ir a hacer el retiro de monedas en el banco no se tiene constancia de que la cantidad que indica sea verídica. Esto afecta a la cuenta caja general pues genera al final del día descuadre y el cierre de la caja irá con un faltante.

## 2.- Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.

El procedimiento actual es el siguiente:



**Figura 3: Proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**

**Fuente: Villao Rebeca**

El control interno que se está llevando a cabo es incompleto pues el jefe supervisor no realiza arqueos sorpresivos en las ventanillas, lo cual es fundamental para llevar control de que se esté detallando correctamente el efectivo.

Así mismo el jefe supervisor no cuadra la bóveda, se observa que únicamente suma los valores y cantidades de monedas y billetes lo cual no

es ético. Es cierto que es ahorro de tiempo, pero también es no cumplir con su rol.

En la agencia Registro Civil del Banco VRBANK S.A., se realiza el cuadro de las cajas universales y la bóveda principal mínimo dos veces al día, para confirmar así que estas están cuadradas; caso contrario, se procede a verificar en las transacciones del día para encontrar el error y corregirlo.

Al medio día se realiza un corte en el sistema lo que se conoce como “cuadre parcial” el cual muestra la cantidad de transacciones realizadas, efectivo recibido y efectivo entregado, el supervisor de caja procede a cuadrar junto con el cajero encargado de cada ventanilla. Se realiza el conteo de billetes, monedas y billetes deteriorados (si hubiera) y se los detalla en una “tirilla” de calculadora, a ese total se le resta el valor que se muestra en el corte; si el resultado es cero la caja está cuadrada, si el resultado es positivo la caja tiene un faltante, si el resultado es negativo tiene un sobrante. El mismo procedimiento se realiza al cierre del día imprimiendo el “cuadre total”.

El supervisor de caja tiene que realizar un contable en el sistema para registrar el valor total sobrante o faltante de la agencia, evitando así diferencias contables en los días posteriores.

### **Resultados de la investigación**

- Se ha observado que los cajeros no hacen uso de la calculadora provista por la institución o conocida como tirilla, por lo que se concluye que al hacer uso de esta se podrán registrar mejor los valores ingresados y disminuir errores al dar los cambios.
- Al verificar presencialmente la manera en que laboran los cajeros de la agencia Registro Civil se ha llegado a la conclusión de que debe ser exigido el uso de la tirilla, el jefe operativo podrá solicitarla al final del día y graparla junto con el diario de caja para así evitar descuadres.



- Si se lleva mejor manejo de la cuenta caja general se podrán evitar descuadres tanto en las cajas universales como en la bóveda general, el arqueo de caja semanal a la bóveda es indispensable para ello. Este procedimiento se realizará con la presencia del jefe y un cajero.
- Se considera que aproximadamente un cajero de los tres que son de planta en la agencia Registro Civil se descuadra al mes, por lo general son valores bajos considerando que los cobros que se realizan en la ventanilla son valores establecidos que oscilan entre los \$3-\$20.

Se ha diseñado, en base al resultado obtenido, mejoras en el control interno de la cuenta de caja general que avalen la disminución de descuadres en cajas en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil, mismas mejoras que deben ser estricta y obligatoriamente aplicadas tanto por el jefe operativo como por los cajeros siendo un llamado de atención y en casos graves descuento reflejado en el rol de pago el no cumplir con las mismas.

Según Martínez (2015) es necesario establecer medidas de control en el manejo de caja pues si bien en la mayoría de casos suele suceder errores humanos no intencionados, también se da el caso de boicot sobre la información.

Entre las medidas se pueden establecer:

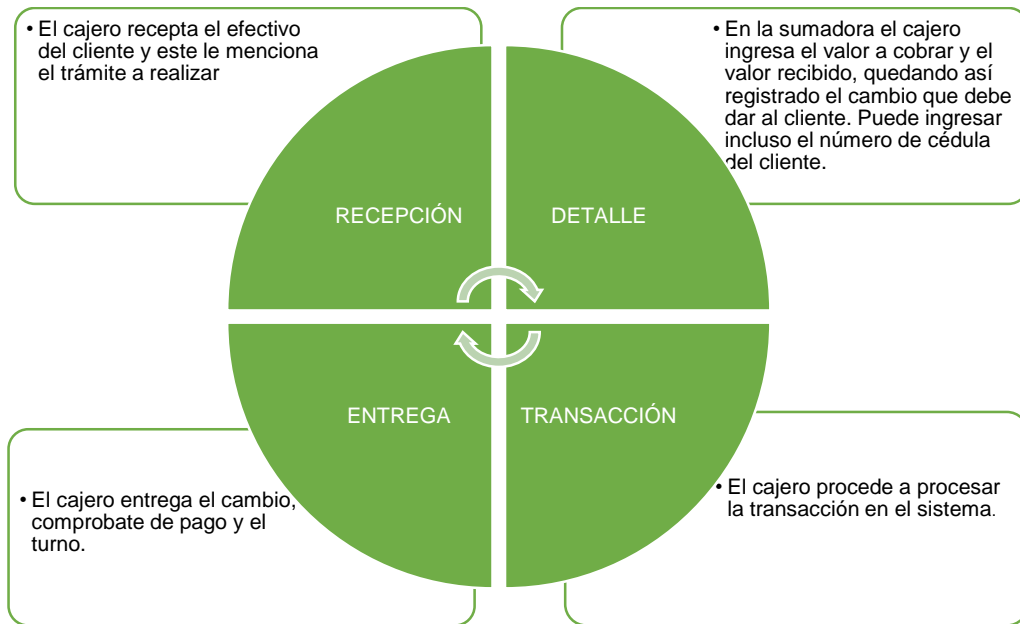
- Apertura de caja. El cajero está obligado a recontar el efectivo físico y detallarlo en el sistema, así se puede detectar tras cada cambio de turno las diferencias existentes.
- Cierre de caja. Detallar el efectivo físico en el sistema, para hacerlo de manera más pronta el supervisor retira el excedente de efectivo en las ventanillas, dejando en cada caja menos de \$1000.

- Manipulación de tickets. Los cajeros no tienen acceso a eliminar tickets o comprobantes de transacción.
- Sistema de auditoría o cuadro. El supervisor cuadra el dinero en cada ventanilla de manera imprevista.

Según el blog Visión empresarial (2017) algunos de los elementos para mantener un buen control interno de la cuenta caja general serían:

- Evitar en lo posible que las personas que reciban el dinero sean las mismas que lo contabilicen.
- Consignar diariamente los dineros recibidos.
- Verificar que los desembolsos sean aprobados por la persona autorizada.
- Establecer por escrito políticas claras sobre cuantías máximas autorizadas para pagos en efectivo.
- Establecer fondos de caja menor para pagos de poca cuantía.
- Efectuar arqueos de caja sorprendidos.
- Establecer pólizas de manejo para la persona encargada de la tesorería.
- Elaborar informes diarios del movimiento de ingresos y egresos del efectivo.

El procedimiento que se sigue para realizar una transacción debe contar con un método más, quedando de la siguiente manera:

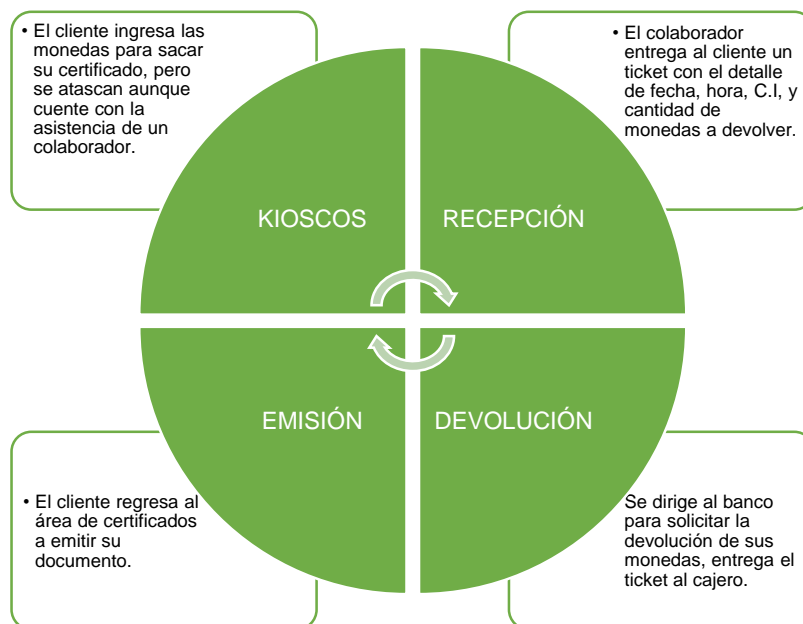


**Figura 4: Proceso mejorado de cobro en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**  
**Fuente: Villao Rebeca**

Los ya mencionados kioscos o documáticos emisores de certificados ubicados en la agencia Registro Civil de Banco VRBANK S.A., son los principales causantes de descuadres en la cuenta caja general de la misma, por lo que se ve oportuno contar con la ayuda de personal del Registro Civil para que proporcionen un colaborador que ayude a los usuarios con la emisión de los certificados. El procedimiento de emisión de certificados no es complejo sin embargo es desconocido para el usuario por lo que es normal que necesite algún tipo de asistencia, si llegase a quedar atascada una o más monedas el colaborador deberá entregar un ticket detallando hora, fecha, número de cédula del certificado y cantidad de monedas atascadas, el usuario se dirige al banco y se le entregan las monedas que se indiquen en el ticket.

Al final del día se retiran las monedas de los kioscos y se realiza la devolución al cajero según los tickets receiptados, de esta manera cuadra tanto la bóveda principal como la ventanilla.

El procedimiento mejorado es el siguiente:



**Figura 5: Proceso mejorado de devolución de monedas de kioscos en ventanillas de Banco VRBANK S.A.**  
**Fuente: Villao Rebeca**

**Cuadro 5 Asiento de ajuste (Faltante)**

Fecha	DETALLE	Contabilización	
		DEBE	HABER
.	CUENTAS POR COBRAR- Empleados	XX	
	Sr. N.N.		
	EFFECTIVO Y SU EQUIV.AL EFFECTIVO		XX
	Caja General		
	Para registrar el faltante de Caja que es responsabilidad de pagar al empleado encargado de caja		
	<b>Suman...</b>		

**Elaborado por: Villao Rebeca (2021)**

En caso de que exista sobrante se debe abonar en la cuenta de otros ingresos que puede ser por cobrar un comprobante por una suma mayor o alguna falla en el ingreso por parte del cajero, una vez determinado el sobrante se procede a realizar el asiento de ajuste por el sobrante detectado.

Cuadro 6 Asiento de ajuste (Sobrante)

Fecha	Detalle	Contabilización	
		DEBE	HABER
	EFFECTIVO Y SU EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	xx	
	Caja General		
	OTROS INGRESOS		xx
	Sobrantes		
	Para registrar el sobrante en Arqueo de Caja realizado en la empresa		
	<b>Suman...</b>		

**Elaborado por: Villao Rebeca (2021)**

Ahora bien, al finalizar el arqueo de caja no siempre es bueno que exista cada vez y cuando sobrantes o faltantes ya que esto indicaría que el encargado de manejar el efectivo no es una persona confiable y también se podría suponer que la empresa no cuenta con las respectivas sanciones.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- En este proyecto se revisó literatura especializada financiera con lo que se soportó que el control interno es un medio para la disminución de descuadres en cajas de una entidad financiera, siendo muy útil y pilar fundamental en el descenso de las pérdidas que generan los descuadres.
- En el presente trabajo se identifica el estado actual del control interno de la cuenta caja general en el Banco VRBANK S.A., agencia Registro Civil de la ciudad de Guayaquil, de esta manera se ha podido evaluar las falencias del mismo. Se ha llegado a la conclusión que en esta agencia de la entidad bancaria se han tomado muy a la ligera principios básicos y procedimientos al momento de realizar los arqueos, revisión del efectivo y archivo de transacciones.

### **Recomendaciones**

- Adoptar las mejoras a los dos procesos que realiza el Banco VRBANK S.A.: proceso de cobro en ventanillas, proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas.
- Capacitar al personal en relación a las mejoras propuestas a los procesos de: proceso de cobro en ventanillas, proceso de devolución de monedas de kioscos en ventanillas.
- En un periodo no mayor a tres meses, revisar y determinar si los cambios luego de la adopción de las mejoras propuestas al proceso que se realiza en la agencia del Banco VRBANK S.A., son positivos o negativos

## Bibliografía

- Acosta, A. (01 de noviembre de 2001). *América Latina en movimiento*. Obtenido de Ecuador: El proceso de "sucretización" en el Ecuador:  
<https://www.alainet.org/es/active/1549>
- Anónimo. (18 de Abril de 2017). *Visión Empresarial*. Obtenido de Estándares de crecimiento empresarial:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:WSWnz5q2VkkJ:https://www.visionempresarialbgs.com/es/blog-academico/blog-academico/item/17-procedimiento-caja-general+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Banco Popular Dominicano. (11 de 03 de 2018). *ISSUU*. Obtenido de ISSUU:  
[https://issuu.com/popularenlinea/docs/historia\\_de\\_la\\_banca\\_2018](https://issuu.com/popularenlinea/docs/historia_de_la_banca_2018)
- Bancos, S. d. (2017). *Manual técnico de estructuras de datos de puntos de atención*.
- Bancos, S. d. (2017). *Manual técnico de estructuras de datos de puntos de atención*. Dirección Nacional de estudios de información.
- Banda, J. (26 de julio de 2011). *Economía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net:  
<https://www.economiasimple.net/cuenta-bancaria.html>
- Bardin, L. (1991). *El análisis de contenido*. Madrid, España: AKAL.
- BBVA. (29 de julio de 2020). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Bello, G. (2004). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Caracas: Editorial Texto, C.A.
- Calameo. (2021). *Calameo*. Obtenido de Calameo:  
<https://es.calameo.com/books/004015502be494da13a80#:~:text=no%20est%20C3%A1s%20Less-,Caja%20general%20y%20caja%20menor%20Caja%20general%20Es%20la%20cuenta,DEUDOR%20o%20CERO%2C%20nunca%20acreedor.>
- Clauso, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3, 11-19.
- Económica, E. (2017). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Enciclopedia Económica :  
<https://enciclopediaeconomica.com/oferta-monetaria/>
- Ecuador, B. C. (2019). *Manual de Operaciones para el Usuario del Sistema de Especies Monetarias - EMO*. Quito: Dirección de Procesos, Calidad e Innovación- Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica – Banco Central del Ecuador.

- Fernández Iparraguirre, J. L. (2005). *Contabilidad financiera para directivos* (4ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Financiero, C. p. (2020). *EDUCA Portal de educación financiera*. Obtenido de EDUCA Portal de educación financiera: <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-26922.html>
- García, I. (30 de mayo de 2018). *Economía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/transaccion#:~:text=Aunque%20tom e%20muchos%20estilos%20y,reciben%20el%20nombre%20de%20transacciones>
- García, N. (2016). *Evolución de la Banca Privada después de la crisis financiera en el Ecuador 2000-2010* (Primera ed.). Sangolquí, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Gestión, M. (08 de Octubre de 2018). *Facturación y Gestión Empresarial Online*. Obtenido de Facturación y Gestión Empresarial Online: <https://www.mygestion.com/blog/que-es-arqueo-de-caja-y-como-se-hace>
- Gil, S. (11 de enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-credito.html>
- Group, T. S. (2020). *The Sage Group plc*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/caja/>
- Heinemann, K. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación empírica* (2ª ed.). (M. Corra Solaguren, & I. Strobl, Trads.) Schorndorf, Alemania: Editorial Paidotribo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (Quinta ed., pág. 77). México D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hernández, B. (2001). Técnicas estadísticas de investigación social. En B. H. Blázquez, *Técnicas estadísticas de investigación social* (pág. 127). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Hoggson, N. F. (1926). *Banking through the ages*. New York: Dodd, Mead & Company.
- Horngren Charles, S. G. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera* (7ª ed.). (L. M. Rodríguez, Trad.) México: Pearson Educación.
- Ibañez, J. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. En J. Ibañez, *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica* (pág. 112). Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.



- Instituto de Auditores Internos de España Coopers & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. En Lybrand, & Coopers, *Los nuevos conceptos del control interno* (pág. Madrid). Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- John, C. (2017). La importancia del control interno en los bancos. *eHow En Español*.
- José, A. (2008-2009). *Contabilidad Financiera I*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu.
- Kenton, W. (12 de Julio de 2020). *Investopedia*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/f/finacialaccounting.asp>
- López, D. (14 de enero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html>
- Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. New York: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Martínez, S. (10 de Mayo de 2015). *Mundo.erp*. Obtenido de Mundo.erp: <https://www.mundoerp.com/blog/controles-y-medidas-de-caja/>
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. En M. Namakforoosh, *Metodología de la investigación* (pág. 85). México D.F.: Editorial LIMUSA S.A.
- NoviCap. (12 de marzo de 2021). *NoviCap*. Obtenido de NoviCap: <https://novicap.com/guia-financiera/prestamo-bancario/>
- Oxford Lexico. (2021). *Oxford Lexico*. Obtenido de Oxford Lexico: <https://www.lexico.com/es/definicion/deficiencia>
- Pagano, R. (2000). *Estadísticas para las ciencias del comportamiento*. Madrid: International Thompson.
- Pedrosa, S. (26 de abril de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/emprestito.html>
- Perez, P. M. (2007). Los cinco componentes del control interno. *deGerencia.com*.
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/promulgar>
- Rodner, J.-O. (1997). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/jaquisg/mercado-financiero-internacional-49353082>
- Roldán, P. (29 de junio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-financiera.html>
- Romero, P. (2008). CRISIS BANCARIA EN ECUADOR: CAUSAS Y POSIBLES SOLUCIONES. En P. Romero, *CRISIS BANCARIA EN ECUADOR: CAUSAS Y POSIBLES SOLUCIONES* (pág. 5). Guayaquil.
- Salmerón, J. O. (2011). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. España: EDITEX.

- Samper, J. (15 de marzo de 2015). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/mercado-de-divisas-forex.html>
- Sánchez, J. (05 de agosto de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/banca.html>
- Sánchez, J. (07 de enero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/banco.html>
- Silva, D. (10 de Mayo de 2016). *Blog LUZ*. Obtenido de Blog LUZ:  
<https://blog.luz.vc/es/que-es/control-de-caja/#:~:text=Recordando%20que%20el%20Control%20de,utilizar%20un%20Flujo%20de%20Caja.>
- Sotomayor, R. (1 de septiembre de 2015). Evaluación del control interno y sus componentes en la auditoría de estados financieros. *Contaduría pública*.
- Vargas, M. L. (29 de Agosto de 2020). *Contabilidad Para Ti*. Obtenido de  
<https://contabilidadparati.blogspot.com/2013/08/manejo-de-la-cuenta-caja.html>
- Wikipedia. (02 de diciembre de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Boom\\_petrolero](https://es.wikipedia.org/wiki/Boom_petrolero)
- Wikipedia. (15 de septiembre de 2020). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Deuda\\_externa](https://es.wikipedia.org/wiki/Deuda_externa)
- Wikipedia. (09 de marzo de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/Dolarizaci%C3%B3n>

# **ANEXO**

## Anexo 1

# 18  
#956008478

	1 •	x
	10 •	=
	10 • 00	+
	1 •	x
	5 •	=
	5 • 00	+
	15 • 00	*
	15 • 00	-
	14 • 00	+
-	1 • 00	*
	• • 0 • •	CA
	0 • 00	*

# 18  
#930900175

	1 •	x
	20 •	=
	20 • 00	+
	20 • 00	*
	20 • 00	-
	14 • 00	+
-	6 • 00	*
	5 • 00	+
	1 • 00	+
	6 • 00	*
	• • 0 • •	CA


Tirilla utilizada por el cajero, misma que es entregada al final del día

## Anexo 2

<input type="checkbox"/>	\$9-11 NACIMIENTO	
<input type="checkbox"/>	\$72-228 MATRIMONIO	N° DE CÉDULA
<input type="checkbox"/>	\$9-11 DEFUNCIÓN	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	\$14 RENOVACIÓN	DATOS DEL BENEFICIARIO
<input type="checkbox"/>	\$10 PRIMERA VEZ	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	ÁREA LEGAL	


Ticket de información, detalla el trámite a realizar, número de cédula y valor.

## Anexo 3

	
<b>DEVOLUCION DE MONEDAS</b>	
<b>FECHAS:</b> _____	<b>HORA:</b> _____
<b>CI:</b> _____	
<b>NOMBRES:</b> _____	
<b>CANT. CERT.</b> _____	<b>VALOR:</b> _____
_____	
<b>FIRMA</b>	

Ticket de kioscos, detalla cantidad a devolver y datos del certificado

Anexo 4

<b>VRBANK</b>				<b>MOVIMIENTO DE EFECTIVO</b>	
LUGAR Y FECHA:					
CLIENTE:					
PEDIDO:		ENTREGA:			
<b>BILLETES</b>					
<b>DENOMINACION</b>		<b>MONTO</b>			
100					
50					
20					
10					
5					
2					
1					
SUBTOTAL					
<b>MONEDAS</b>					
<b>DENOMINACION</b>		<b>MONTO</b>			
1.00					
0.50					
0.25					
0.10					
0.05					
0.01					
SUBTOTAL					
<hr/> <b>FIRMA Y SELLO</b>					

Hoja de pedido/entrega de efectivo.