



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS
CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA RKL C.A.**

Autora: Jossana Maldonado

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
DE LAS CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA RKL C.A.**

Grado para optar al Título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Jossana Maldonado
C.I. V-18.041.001

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

San Diego, Octubre del 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Jossana Maldonado, portadora de la Cedula de Identidad No. V-18.041.001, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA RKL C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos (02) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp.
LISTA DE GRÁFICOS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN INFORMATIVO	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación de la Investigación	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Definición de términos Básicos	21
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	23
3.2. Fases Metodológicas.	24
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	24
3.2.2. Identificación de las fortalezas y debilidades.	26
3.2.3. Diseño de lineamientos.	26
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	27
CAPÍTULO V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	42
5.2. Objetivos de la Propuesta.	43
5.3. Justificación de la Propuesta.	44
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	45
5.5. Desarrollo de la Propuesta	46
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Cuadro de Observación	28
2.	Análisis DOFA	40
3.	Cruce de Estrategias DOFA	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1.	Registro oportuno de las cuentas por pagar.	30
2.	Facturas de proveedor autorizadas.	31
3.	Registros mediante soportes originales.	32
4.	Emisión de reportes para verificar registros.	33
5.	Funciones al cargo que ocupa.	34
6.	Comprobante de egreso como respaldo de pagos.	35
7.	Notificación del pago al proveedor.	36
8.	Existencia de un día de caja.	37
9.	Planificación de programación de pagos.	38
10.	Factibilidad de la propuesta.	39

DEDICATORIA

Primero que nada le doy GRACIAS A DIOS por darme la salud, el tiempo, el coraje, La valentía y la sedición para culminar esta etapa de mi vida.

A mi Madrina GRACIA A TI por haber estado cuando te necesite, dándome ánimos para seguir adelante a pesar de las dificultades. Aunque ya no estás en el mundo de la verdad; te siento a mi lado, guiándome, defendiéndome a capa y espada de todos. Te extraño Belucha.

A mi esposo Julio por aconsejarme, apoyándome, haber tenido tanta paciencia y que a pesar de todo, estabas allí cuando te necesitaba. Este esfuerzo valió la pena en pro de nuestra familia.

A mis hijos Julio César y Thaylin por tanto cariño recibido cuando llegaba cansada de clases o terminaba de estudiar hasta muy tarde. Su presencia me llenan de vida y recargan mis baterías. Ustedes mi mayor regalo de vida.

A mis padres Soraya y José por sus consejos, palabras de aliento cuando salía de una evaluación y recordándome que vale la pena todo el esfuerzo. GRACIAS A DIOS por estar en este momento tan importante.

A mi hermano Johan Gracias por estar siempre dispuesto a todo y aclarándome dudas. Tu frase: “nunca es tarde para triunfar” me daba el impulso de continuar.

Estas líneas son pocas para decirles lo que siento a cada uno de ustedes, pero son mi apoyo para continuar en este camino lleno de ÉXITOS. Seguiremos adelante como una familia unida.

A mis amistades en momentos de disfrute y tristezas: Verónica Cañizales, Veruzka Nuñez, Génesis Franco, Familia Licon Moizz, Prof Iskra Izquierdo. GRACIAS A todos por sus consejos y recordándome que SI PUEDO SEGUIR ADELANTE. Esta amistad seguirá perdurado en el tiempo.

GRACIAS A TODOS Y DIOS les multiplique en salud y prosperidad todo lo bueno que me brindaron en su momento. DIOS LOS BENDIGA.

Jossana Maldonado

AGRADECIMIENTOS

Gracias a: Prof. Irene Riera, Prof. Cristina Arias, Prof. Claribel Mieres, Prof. Nohelia Durán, Prof. Daniel Mariño, Prof. Martha Zapata, ustedes me ayudaron a desarrollarme integralmente en mis estudios y ser futura Licenciado Contador Público.

A el Prof. Miguel Licon, honor a quien se lo merece. Mi tutor y Padrino de mi Promoción XLI. Excelente Profesor, ser humano y amigo. El tiempo de Dios es perfecto. Sus consejos en el aula de clase fueron el mejor regalo que me pudo dar. Dios lo bendiga.

Al personal ser la Empresa RKL C.A por brindarme el apoyo y la Información necesaria para culminar mi trabajo de grado.

Gracias a la Universidad José Antonio Páez por todo el apoyo durante estos 5 años.

Estoy ORGULLOSA de tantas personas que me ayudaron en esta etapa estudiantil.

“LO LOGRÉ” GRACIAS A TODOS

Jossana Maldonado



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES DE LA
EMPRESA INVERSIONES TODO FRESCO C.A.**

Autora: Jossana Maldonado

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

San Diego, Abril de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tuvo como objetivo proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con el fin de mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros, además de servir como apoyo al proceso de elaboración del flujo de caja y de toma de decisiones. La metodología empleada para ello, se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo; en donde la población estuvo comprendida por quince (15) personas que conforman la empresa, y la muestra estuvo representada por tres (03) trabajadores relacionados con el proceso de cuentas por pagar, los cuales son los más indicados para suministrar la información necesaria, para efectuar el diagnóstico de la situación real de los procesos en el área de estudio y determinar las debilidades existentes en el proceso. Las técnicas e instrumentos que fueron aplicados para la recolección de datos, se encuentran la observación directa apoyada del instrumento cuadro de observación, y la encuesta con apoyo de un cuestionario como instrumento, comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas con alternativas únicas si-no. Los datos obtenidos serán tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, para identificar las debilidades y fortalezas presente, y exponerlos en una matriz DOFA, de donde surgirán las posibles estrategias que le darán solución al problema planteado y con los cuales se establecerán las conclusiones a las que se lleguen en la investigación.

Descriptor: Lineamientos, Cuentas por Pagar, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

El control interno se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas en las empresas, para lograr que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, permitiendo detectar posibles desviaciones y aplicar los correctivos a tiempo. De esta manera se busca mantener un registro oportuno de las operaciones, emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones.

La finalidad de este estudio radica en proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con el fin de mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros, además de servir como apoyo al proceso de elaboración del flujo de caja y de toma de decisiones, ya que en la actualidad presenta debilidades en sus procesos, que han generado retardo en el pago de sus deudas, y se traducen en un deterioro de su imagen y confianza ante sus proveedores.

En este sentido, la investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, con la finalidad de darle solución al problema planteado. Para ello, este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: Se refiere al marco teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos más resaltantes

utilizados en la propuesta.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describe el tipo, diseño y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas comerciales se encuentran inmersas en un mercado de continuo cambio, que enfrentan efectos tanto de los avances tecnológicos, la globalización, los efectos socio-económicos del entorno en el cual se desenvuelven. Por lo tanto, se hace necesario evaluar los procesos, y determinar las necesidades de mejora, para lograr que el personal que labora en las diferentes áreas realice sus actividades de manera óptima para lograr los objetivos trazados.

Las empresas venezolanas no escapan de esta realidad, por lo tanto requieren de un mayor esfuerzo para mantenerse en sus operaciones en el mercado actual, ya que presentan un desafío económico, debido al efecto inflacionario el cual afecta el poder adquisitivo, que genera que los activos monetarios se debiliten, y los costos y gastos incrementen de manera desmesurada, requiriendo de mayores recursos para poder cubrir sus compromisos contraídos. En este sentido, no solo deben lograr recuperar sus inversiones representadas en las cuentas por cobrar, en el menor tiempo posible, sino que se ven afectadas en que los límites de crédito establecidos por los proveedores son cada vez más cortos, teniéndose que pagar las deudas contraídas casi semanalmente, y en ocasiones los proveedores establecen condiciones estrictamente de contado.

En este sentido, se hace necesario mantener un registro continuo de las deudas y obligaciones contraídas, para realizar una planificación de pago que permita tanto determinar cuáles son las deudas y compromisos reales contraídos, y cumplir con los pagos a proveedores a tiempo, para garantizar el poder seguir contando con el

suministro de continuo de bienes o servicios, necesarios para la operatividad de la organización, de manera que se pueda satisfacer la demanda de los clientes a tiempo y poder mantenerse en el mercado.

Siendo el talento humano, el que le da valor agregado a las empresas, haciéndolas competitivas, y en efectivas para garantizar su competitividad en el mercado, es necesario que se le brinden las herramientas necesarias para lograrlo, estableciendo, políticas, normas y procedimientos, claros que les guíen para realizar con eficiencia y eficacia sus funciones, y para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, se hace necesario por parte de la gerencia, establecer controles internos que permitan determinar si se está cumpliendo con lo planteado, y establecer correctivos en el caso que existan desviaciones.

El control interno es utilizado cada vez por más empresas, debido a lo práctico que resulta la medición de la eficiencia, eficacia y productividad al momento que este es implementado dentro de la organización, principalmente, cuando se establecen en las actividades básicas que ellas realizan, permitiendo conocer la situación real de la misma, por lo tanto, es de gran importancia de tener una planificación capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. En este sentido, se puede señalar que el control interno comprende todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias establecidas por la gerencia. Al respecto, señala Catacora (2014), quien expresa sobre el control interno que:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros. Una debilidad importante del control

interno, o un sistema de control interno poco confiable, representan un aspecto negativo dentro del sistema de sistema contable. (p. 238).

Por lo tanto, se considera el control interno una herramienta que va a servir como base en el control tanto administrativo como contable, con un énfasis en la custodia de los activos y a la confiabilidad de la información contable, por lo tanto, se concibe como un plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, así como promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Como complemento, cabe señalar que el control interno desde el punto de vista contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el cual debe ser capaz de dar confiabilidad en la manifestación de cifras que son reflejadas en los estados financieros, además de reflejar la eficiencia operativa en los procesos contables y administrativos.

Por su parte, el sistema de control interno administrativo debe estar dirigido a minimizar riesgos, permitiendo descubrir o evita cualquier desviación o irregularidad que relaciones con falsificación, fraude o colusión, realizando una segregación de funciones, monitoreo de las actividades que desempeña cada persona, manteniendo una información constante, y la aplicación de actividades de control en todos los niveles de la organización, de manera tal que se cree un ambiente de control donde participen todos los niveles de la conforman.

Considerándose que, el control interno es de gran importancia dentro de las organizaciones, ya que está directamente relacionado con las operaciones normales de la misma, haciéndose necesario estar seguros que la información financiera es confiable, siendo esto lo que se logra a través de un sistema de control interno bien aplicado en la entidad. Cabe señalar que una de las áreas de mayor riesgo dentro de

las empresas, es el de cuentas por pagar, ya que es allí donde se basa el manejo y custodia de fondos, por lo tanto, el activo que ofrece más dificultades es el dinero en efectivo, ya que es difícil su identificación, y a partir de allí se realizan las actividades que dan origen a la salida de recursos, por diferentes conceptos, a causa de deudas y obligaciones contraídas por la empresa, de esta forma su control es más susceptible a errores; también por su liquidez y por el volumen que representa en la empresa, existen mayores probabilidades de que en su entorno se produzcan fraudes.

Por este motivo se deben reforzar las medidas de control interno tanto administrativos como contables, donde debe haber una segregación de funciones, establecer normativas para la ejecución de las mismas, así como una supervisión y niveles de autorización para efectuar los desembolsos, una ejecución continua de los registros que en ella se realizan, de manera tal que sean clasificados adecuadamente, por las cifras correctas, y estableciendo el vencimiento de las mismas, para poder emitir reportes con cifras reales que apoyen el flujo de caja, así como realizar una planificación de pago eficiente, que garantice los desembolsos oportunamente y se pueda mantener una relación constante con los proveedores, de esta manera minimizar errores y evitar fraudes.

Por lo tanto, el control interno de las operaciones de cuentas por pagar, son un conjunto de normas que tienen como finalidad tratar de que el dinero que se establezca para la realización de las operaciones inherentes a este proceso cumplan con un estricto control sobre los fondos, de manera que además de establecer procedimientos claros, y garantizar su cumplimiento, se haga una verificación de las mismas, mediante conciliaciones bancarias, y auditorías.

Ninguna de las empresas escapan de lo antes expuesto, como se presenta el caso de la empresa La empresa RKL C.A., que está dedicada a la compra y venta de

productos de consumo masivo, ubicada en el Municipio San Diego, en el Estado Carabobo, la cual ha expresado, presentar debilidades en sus procesos tanto administrativos como contables, de cuentas por pagar, lo que ha venido generando, que las facturas no sean registradas a tiempo, no se obtiene información confiable y oportuna para el proceso de pago, por lo tanto este no se efectúa a tiempo, causando descontento por parte de los proveedores, que podrían acarrear, suspensión de créditos significativos para la empresa necesarios para adquirir sus inventarios, así como de los servicios requeridos para garantizar la operatividad de la misma.

Por otro lado, no todos los pagos son efectuados respaldados de sus respectivos soportes, lo cual es un riesgo para la empresa en cuanto al manejo de este activo siendo un riesgo de fraude. Por su parte, la empresa es calificada como agente de retención, lo que ocasiona que las retenciones sean registradas de manera tardía y podría no declararse y pagarse en el tiempo establecido de acuerdo a la normativa legal vigente por lo cual, podría correrse el riesgo de generarse multas y sanciones por parte del ente regulador al momento de una fiscalización. Aunado a ello, no tienen un día de caja establecido, incurriéndose en la emisión de cheques de manera continua en la semana, lo que genera un retrabajo para el personal que labora en el área.

En este sentido, se hace necesario establecer controles internos tanto administrativos como contables adecuados a las necesidades de la empresa, que permitan mejorar los procesos de cuentas por pagar, de manera que cuenten con los procedimientos, normativas y políticas, que guíen al personal para lograr de manera eficiente, los objetivos establecidos, optimizando su desempeño, además de los registros oportunos que garanticen una información veraz, oportuna y confiable, para apoyar la toma de decisiones y emitir los estados financieros con cifras reales,

finalmente, salvaguardar los recursos financieros y minimizar el riesgo de errores, omisiones o fraude. El no contarse con controles internos, la empresa podría incurrir en pagos a destiempo, que afectaría su imagen ante sus proveedores, así como declaraciones fuera de los lapsos establecidos por la administración tributaria que acarrearía multas y sanciones, por su parte pueden emitirse pagos dobles o por cifras incorrectas, todo ello afectando negativa y financieramente a la organización.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos de control interno adecuados para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.
- Identificar las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

En las empresas actuales, se vienen aplicando controles internos en los procesos de cuentas por pagar, debido a que se baja en el manejo y custodia de fondos, siendo este el activo que ofrece más dificultades, ya que se trabaja con dinero en efectivo, destinado a cubrir los compromisos y deudas contraídos por la empresa, donde es alto el riesgo de sufrir fraudes, por el alto volumen y la liquidez que representan en la empresa, es por ello, que esta investigación busca proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Al implementar los lineamientos de control interno a ser propuestos, proporcionará a la empresa una herramienta de mejora en sus procesos, que permitirá suministrar confiabilidad de los procesos administrativos y contables necesarios, y a su vez demostrar a través de ellos, el logro de los objetivos y metas propuestos, de tal manera que el personal que labora en el área de cuentas por pagar, pueda realizar las operaciones necesarias para el registro de las transacciones efectuadas, así como mantener una segregación de funciones y monitoreo continuo para evitar los riesgos de fraudes, y garantizar al salvaguarda de los activos, el registro oportuno, la emisión de información financiera, contable y tributaria confiable, cumplir con los compromisos y deudas contraídos.

Por otro lado, permitirá la elaboración, declaración y pago de retenciones, ya que la empresa figura como agente de retención, minimizando el riesgo de sufrir multas o sanciones por parte del ente regulador, así mejorará su imagen ante sus acreedores. Desde el punto de vista social, el presente estudio, servirá de apoyo a otras organizaciones que presenten problemática similar en cuanto a la necesidad de implementar controles internos como herramienta para lograr los objetivos organizacionales, y garantizar su permanencia en el mercado, ya que no solo

salvaguarda sus activos, sino que permite detectar posibles desviaciones para establecer los correctivos a tiempo.

En cuanto, al aporte académico, permitirá servir como antecedente a otras investigaciones que se encuentren enmarcados bajo las líneas de investigación “control y gestión de finanzas públicas y privadas”, bajo la temática de control interno, para la escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a la autora para el incremento de sus conocimientos académicos para el desarrollo profesional, en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el marco teórico, mediante el cual se procederá llevar a cabo la presente investigación, el cual de acuerdo Tamayo (2018:145), quien define la teoría como: “conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos, se puede deducir que el marco teórico es el marco de referencia del problema”, sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco teórico es la parte en el desarrollo de la investigación que representa todas las teorías que sustentan el estudio, en este sentido, el mismo, estuvo soportado por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, los cuales se presentan a continuación.

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio, al respecto, Tamayo (2018:146), expone que estos constituyen: “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema.”. A continuación, se exponen a continuación los antecedentes que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

Padrino y Toro (2018), quienes presentaron una investigación que lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores de la empresa Inversiones Todo Fresco C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la cual tuvo

como finalidad cubrir sus deudas y obligaciones en el tiempo correspondiente, mejorando su imagen ante sus proveedores, y garantizar el disfrute de los bienes y servicios que estos le proporcionan y lograr la operatividad de la organización.

La metodología empleada fue basada en un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, cuya población estuvo comprendida por cinco (05) personas que integran la empresa, y la muestra que representó la población fue de tres (03) trabajadores, relacionados al proceso de pago a proveedores. En cuanto a las técnicas e instrumentos que fueron aplicados fueron la observación directa con apoyo en un cuadro de observación, y la encuesta a través de un cuestionario como instrumento, comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas, de únicas alternativas si-no.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyeron en su investigación que propósito final del control interno, es en esencia la evaluación y desempeño de las actividades de la organización, con el objetivo de contribuir con los resultados esperados de dichas actividades. Su aporte al presente estudio, es las bases teorías sobre control interno, que sirven para establecer los lineamientos a ser propuestos en el área de cuentas por pagar, de la empresa en estudio.

Omaña (2018), presentó un estudio titulado **“Lineamientos contables para la optimización de los registros de las cuentas por pagar de la Empresa Transporte Willcas C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con la finalidad de establecer una guía para los trabajadores que garantice el cumplimiento de los procedimientos, normas y políticas, establecidos por la empresa, para lograr su desempeño eficiente y eficaz en el logro de los objetivos organizacionales, permitiendo lograr el registro, emisión de reportes, y pago de las obligaciones en el tiempo debido.

La metodología desarrollada fue un proyecto factible, a nivel descriptivo, y con diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo compuesta por seis (06)

personas involucradas en el proceso de cuentas por pagar, y la muestra fue tipo censal, por lo tanto fue representando por la totalidad de la población por ser pequeña y finita. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta apoyada de un cuestionario como instrumento comprendido de diez (10) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas tipo si-no y la observación directa con apoyo en una lista de cotejo.

Con los datos recolectados y analizados, la autora concluye en su investigación que en el área de cuentas por pagar se lleven procesos claros que garanticen el registro oportuno, la emisión de reportes, la gestión de pago eficiente, la salvaguarda de los activos financieros, que minimicen el riesgo de fraude, manteniendo segregación de funciones, custodia de las chequeras, revisiones periódicas de los movimientos bancarios, niveles de autorización de los pagos, entre otros. Su aporte al presente estudio, es implementar controles administrativos donde se establezcan las pautas a seguir por el personal para la ejecución de sus actividades y una segregación de funciones para que haya mayor supervisión y minimizar los riesgos de fraude, además de controles internos contables donde se garantice la emisión de información veraz, confiable y oportuna, para apoyar el proceso de toma de decisiones.

Por su parte, Neira (2016), quien expuso una investigación que tituló **“Diseño de un sistema de control interno de pago a proveedores en ASISBANE”**, para optar al título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, la cual tuvo como finalidad de proponer un modelo práctico y completo de lineamientos a seguir durante el proceso, y brindar de esta forma seguridad razonable de que las diferentes áreas y departamentos involucrados con los pasivos de proveedores de bienes, materiales y servicios se encuentren funcionando en armonía y de manera competente.

La metodología implementada en la investigación fue de campo, a nivel descriptivo, la técnica aplicada fue la entrevista, mediante una guía de entrevista con

dieciséis (16) preguntas abiertas, aplicada a la población representada por gerentes y directivos de la empresa en estudio, y una encuesta a través de un cuestionario comprendido por quince (15) preguntas policotómicas de respuestas en escala de Lickert con alternativas de acuerdo, en desacuerdo y poco de acuerdo; aplicada a la muestra. La población estuvo conformado por veintiocho (28) personas, y la muestra fue determinada por la técnica de muestreo por un total de veintisiete (27) del personal que labora en la entidad.

Con los resultados obtenidos el autor concluye en su investigación que el marco integrado COSO, es considerado como herramienta de control interno y que consta de cinco (05) componentes interrelacionados, que se encargan de evaluar la forma de gestión administrativa y operacional de la organización, que sirven de criterio para evaluar si el sistema aplicado es eficaz y confiable, por lo tanto, este antecedente brinda un aporte al presente estudio en fundamentar los elementos del control interno, que son necesarios.

Para ello, se requerirá crear en la empresa un ambiente de control que involucre a todo el personal, manteniendo una evaluación del riesgo y minimizar los posibles fraudes en el área de cuentas por pagar, implementando actividades de control, complementando con información y comunicación entre las áreas involucradas para reforzar con el monitoreo y supervisión continua que garantice la ejecución de los procesos administrativos y contables, así como detectar posibles desviaciones a tiempo para implementar los correctivos necesarios.

Corrales y Quinapallo (2015), en su investigación que lleva como título **“Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa Salud S.A.”**, para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, en Ecuador, la cual tuvo como fin de mejorar los procesos en el área, así como el control interno para así cumplir con los objetivos institucionales y mitigar los riesgos identificados a los que se encuentra expuesta.

La metodología implementada fue bajo la modalidad de investigación de campo, con apoyo documental, de tipo cualitativa, apoyada de las técnicas de recolección de datos la observación directa, entrevista, y la encuesta a través de un cuestionario comprendido por preguntas cerradas tipo sí, no, no aplica, presentado a los miembros de la jefatura del área de las cuentas por pagar. Con los resultados obtenidos, el autor concluye en su investigación que, se descubrió falencias en los procesos y se han identificado errores que no permiten que se cumplan a cabalidad los objetivos del área, tales como la falta de soporte para los registros contables, errores en análisis de cuenta efectuado por los asistentes contables, los ejecutivos de otros departamentos no siguen lo estipulado por el área de cuentas por pagar y falta de formalización de las normas para el desarrollo de operaciones del área.

Su aporte al presente estudio, es la necesidad de implementar los lineamientos o normativa de control que debe cumplir todo el personal involucrado en el proceso de cuentas por pagar, para lograr un registro oportuno de las operaciones, así como una planificación adecuada para el pago de las deudas dentro de los lapsos establecidos, que permita mejorar la imagen de la empresa frente a los proveedores, así como el cumplimiento con la obligación tributaria.

Finalmente, Matheus, Noriega y Zambrano (2014), presentaron una investigación titulada **“Propuesta de un Manual de Control Interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, que tuvo como fin proporcionar un enfoque de control interno que sirva de apoyo a todas aquellas personas encargadas de controlar las transacciones provenientes del área de inventarios-compras-cuentas por pagar-pagos.

La metodología utilizada fue un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo. La población estuvo comprendida por catorce (14) trabajadores

perteneciente al departamento administrativo y la muestra fue representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita. Para la recolección de información de tipo secundario se utilizó la revisión documental, y para la tipo primaria se empleó como técnicas la encuesta, apoyada de un cuestionario como instrumento comprendido de veintiún (21) preguntas dicotómicas de respuestas si-no.

Las autoras concluyen en su investigación, que mediante un manual de control interno se establecerán las funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización, en las áreas estudiadas, para evitar duplicidad de funciones, así como omisión de las mismas, permitiendo además una segregación y supervisión, para evitar correr riesgos de fraude, u omisiones que afectan la administración de sus activos. Su aporte al presente estudio, es que se requiere establecer lineamientos que fijen las pautas y normativa en el área específica de cuentas por pagar, ya que cuando un proceso tienen debilidades afecta el ciclo operativo de la organización, en este sentido, si no se hace un registro oportuno y no se pagan a tiempo las deudas y obligaciones con proveedores, afecta las futuras reposiciones de inventarios, y si al recibir las reposiciones de inventarios no se entrega a tiempo las facturas al área de cuentas por pagar se sigue obstaculizando el ciclo normal de las operaciones.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Sabino (2017:39), expresa que: “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoques de términos, dirigidos a explicar el problema planteado”, en este sentido la conforman los conceptos y proposiciones teóricas, con la finalidad de establecer un punto de vista orientado a explicar el problema planteado; ubicando bibliográficamente autores que con sus teóricas y estudios sustentan la corriente del pensamiento en cada elemento que conforman el problema, a tales efectos a continuación se presentan las bases teóricas que sustentan este estudio:

2.2.1 Lineamientos

El término lineamientos, según Morgado (2014:15), lo define: “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”, en este sentido, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principio. Agrega Pérez (2008:1), que: “un lineamiento es el programa o plan de acción que rige cualquier institución”. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos de una organización. Si una persona o empleado no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

En este sentido, para el presente estudio, esta base teórica es de gran importancia, que se pretende utilizar estas herramientas para lograr mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por pagar, mediante la implementación de controles internos, que garanticen el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos por parte de la gerencia, para el personal del área de cuentas por pagar, y la salvaguarda de los activos líquidos que son manejados mediante los desembolsos que se realizan desde esa área, en la empresa RKL C.A..

2.2.2 Cuentas por Pagar

Se conoce como cuentas por pagar, cuando la empresa ha contraído deudas y éstas han sido respaldadas por la simple aceptación de una factura, se utiliza, denominada de esa manera para controlar tales deudas. Por lo general, estas obligaciones tienen su origen en la compra de bienes o servicios a proveedores, en este sentido, Workman (2009:711), sostiene que las cuentas por pagar: “significan las obligaciones hacia los proveedores con cuenta abierta”, se debe aprovechar el plazo que tiene para pagar las facturas a sus proveedores.

En este contexto, la división contable-administrativa a creado diversas áreas dentro de esta disciplina que en su forma práctica se traslada al ejercicio administrativo en las empresas. Según Catacora (2014:108), las cuentas por pagar, se originan por: “la necesidad de financiamiento de la empresa para la adquisición de

bienes y servicios, que le permitan llevar a cabo el proceso de producción o mantener activas las funciones de apoyo de servicios a las distintas unidades del negocio”.
Agrega Catacora (2014), que:

El pasivo de una empresa está conformado por todas las obligaciones que se han contraído con terceros por la adquisición de bienes y servicios, por la contratación de una deuda por medio de préstamos recibidos o bien sea por la generación de una deuda derivada de las actividades del negocio. (p. 103)

Por lo tanto, los rubros del pasivo pueden estar compuestos por una gran variedad de partidas tales como: préstamos bancarios, cuentas por pagar a proveedores, acumulaciones de pasivos estimados, deuda a largo plazo, créditos diferidos y pasivos generados por obligaciones con empleados, por citar las más importantes. En el presente estudio, se dirigirá específicamente a las cuentas por pagar a proveedores, de la empresa RKL C.A., que son originados por las transacciones que se realizan con los proveedores por la adquisición de bienes o la recepción de servicios relacionados con el giro principal de las actividades o el negocio de la empresa.

El área de cuentas por pagar, es la encargada de la recepción y registro de las facturas, seleccionar las facturas a pagar (vencidas), así como la revisión de los saldos de las cuentas por pagar, con el fin de elaborar informes financieros y administrativos que permitan controlar los ingresos y gastos, así como las disposiciones legales y fiscales de las facturas. El proceso de cuentas por pagar se inicia, en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio.

2.2.3. Control Interno

Este estudio tiene como propósito implementar lineamientos de control interno, en los procesos tanto administrativos como contables de las cuentas por pagar de la

empresa RKL C.A., por tal motivo, es necesario definir el control interno, el cual es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

En este contexto, se puede señalar que la empresa debe tener definidos ciertos mecanismos de organización, planificación y control establecidos en los métodos y procedimientos que tiene que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos, y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros. Para ello, cuentan con un factor clave como lo es el proceso de control interno. Al respecto, señalan Meigs y Meigs (2013), que:

El control interno consta de todas las medidas adoptadas por una organización para 1) proteger los activos contra el desperdicio, el fraude y el uso ineficiente; 2) promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables; 3) evaluar la eficiencia de las operaciones. En pocas palabras, el control interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. (p. 233)

2.2.4 Control interno en el área de cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son un área susceptible a fraudes, por lo tanto es necesario la implementación de controles internos, que minimicen estos riesgos. De acuerdo a Aguirre (2017), enuncia que:

El área de proveedores incluirá todas aquellas deudas y operaciones derivadas de las compras efectuadas para la difusión del objeto social del negocio. En otras cuentas a pagar se reflejará todas aquellas deudas relacionadas con suministradores de bienes y servicios que son necesarios para la operatividad del negocio y que no tienen la consideración de proveedores. (p. 173)

De lo anterior, es importante considerar que existe una segregación entre el área de proveedores y otras cuentas a pagar, en donde se incluirán tanto las deudas que se tienen con los proveedores, como aquellas con los suministradores de bienes y

servicios, aunque estas no sean tan necesarias para las operaciones del negocio, forman parte de las cuentas por pagar.

2.2.5 Procesos Administrativos

El proceso administrativo es un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador. En la realidad estas actividades, muchas veces son difíciles de separar y no se presentan en un orden o secuencia claramente definido, no obstante, para facilitar su comprensión, Solano (2016), señala los siguientes lineamientos:

- La definición de objetivos, políticas, planes y otros lineamientos específicos que sirven para marcar los cursos de acción por seguir.
- El establecimiento de una estructura para distribuir y coordinar el trabajo de la organización.
- La integración del personal idóneo y su dirección, hacia el logro de los objetivos predeterminados. Esto principalmente por medio del liderazgo, la coordinación y la motivación.
- Una comparación de los resultados obtenidos con lo planeado, el estudio de las diferencias y la toma de acciones correctivas pertinentes.
- En toda actividad, este conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos bajo criterios mínimos de calidad, ser divulgados, entendidos por el personal y se debe verificar permanentemente su acatamiento. (p. 125)

Los lineamientos dan orden y orientan la ejecución del proceso administrativo en una actividad, función u organización determinada. En este contexto, para la empresa RKL C.A., mediante la adecuada aplicación de los conceptos administrativos y principios contables, así como la debida consideración de las características y contenido mínimo, se obtendrá una alta calidad de cada uno de los procedimientos que se formulen, ya que la estructura en que se basan será sólida y de fácil adaptación a las necesidades de la organización.

2.2.6 Procesos Contables

Los procesos contables, de acuerdo a Catacora (2014:71), los define: “como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”, por lo tanto, desde el punto de vista de análisis, se pueden establecer procesos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros.

En este sentido, cuando se trata de definir el proceso contable, se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas, estas se clasifican en externas o internas, según sea que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. Asimismo, cabe señalar que un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieran experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo. Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa, mediante el enfoque de procesos, es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

2.3 Definición De Términos Básicos:

Confiabilidad: medidas de grado en el que una prueba ofrece resultados consistentes.

Factura: documento que especifica los detalles de una compra y el importe en dinero que se debe al proveedor por la adquisición de un bien o servicio.

Fecha de Vencimiento: es la fecha en que vende el pago final de un documento. También se le conoce como fecha de pago.

Flujo de caja: renta neta de una organización más amortizaciones, mermas, provisiones y dotaciones para reservas, que constituyen deducciones contables no pagadas de hecho por caja. El conocimiento de todos estos factores permite hacerse una idea bastante buena de la capacidad de una sociedad para pagar dividendos.

Información Financiera: es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

Insolvencia: inhabilidad para satisfacer las obligaciones de endeudamiento a su vencimiento.

Liquidez: disponibilidad de efectivo que debe asegurarse para satisfacer las condiciones cuantitativas y de oportunidad propias de los compromisos asumidos por la empresa.

Orden de Compra: documento preparado por el departamento de compras indicando la descripción, cantidad e información relacionada de mercancías y servicios que la compañía pretende comprar.

Orden de Pago: orden que se da por escrito para que el tesorero, banco, o responsable de las finanzas de una institución, pague cierta cantidad de dinero a alguien a quien se le adeuda una obligación.

Proveedor: es la persona o empresa encargada de abastecer de lo necesario a otras con un fin.

Registro Contable: es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentan la realización del estudio, que de acuerdo a De acuerdo a Hurtado y Toro (2017:90) señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Por lo tanto, de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, será presentada la metodología por lo cual se desarrollarán todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

Esta investigación estuvo soportada en una modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a según las normas de la Universidad Santa María (2018:82), este tipo de proyecto: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; debido a que permitió darle una solución viable a la problemática expuesta, mediante el diseño lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar.

El estudio estuvo apoyado de un diseño de campo, que de acuerdo a Sabino (2017:94), expresa que: “se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”, en este sentido, será realizado el levantamiento de información de tipo primario en las instalaciones de la empresa RKL C.A., específicamente en el área de cuentas por pagar.

En cuanto al nivel de la investigación fue descriptivo, al respecto, según Hurtado y Toro (2017:117), expresa que: “este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta”, fue descriptivo, debido a que permitió realizar un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, con el cual se pudo efectuar un diagnóstico y detectar las posibles fallas que generan la problemática actual. El estudio estuvo apoyado de un diseño documental, Tamayo (2018:70), agrega que: “una investigación tiene base documental cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”, debido a que se consultaron tesis e investigaciones de otros autores, así como textos relacionados con la temática objeto de estudio, que permitieron fundamentar la investigación para la elaboración del marco teórico y darle una solución viable al problema planteado.

3.2 Fases Metodológicas:

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en este trabajo de grado, es importante resaltar la elaboración tres (03) fases metodológicas de acuerdo a los objetivos propuestos, descritas de la manera siguiente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., es requirió establecer la población que brindó información de tipo primario, en este sentido, Tamayo (2018:114), expresa que: “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la

cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, por lo tanto, población objeto de estudio estuvo comprendida por quince (15) trabajadores que conforman la empresa. Por su parte, la muestra de acuerdo a Arias (2016:142), señala que debe ser: “una parte representativa de una población cuyas características deben reproducirse en ellas, lo más exactamente posible”, en este sentido, la muestra del presente estudio estuvo comprendida por tres (03) trabajadores involucrados en el proceso de cuentas por pagar.

Las técnicas aplicadas para la recolección de información fueron la observación directa, que de acuerdo a Tamayo (2018:22), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación, que según Tamayo (2018:70), expresa que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

También se aplicó la encuesta, que de acuerdo a Arias (2016:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, la cual fue apoyada a través de un cuestionario, como instrumento, que según Tamayo (2018:122), expresa que es: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo estuvo contenido de diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Con los resultados obtenidos se realizó la técnica de la estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describir la relación entre estas, de acuerdo a Tamayo (2018:89), define la estadística descriptiva como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, los cuales permitieron desarrollar las fases siguientes, de manera que se le pudo dar una solución viable al problema planeado.

3.2.2 Fase II: Identificación de fortalezas y debilidades de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, a través de la técnica e instrumento seleccionado, y efectuado el análisis de los mismos, permitieron identificar las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., exponiéndolos en una matriz DOFA, junto a los factores externos, que influyen en los mismos, para realizar el cruce de los factores internos y externos que permitieron sustraer las posibles estrategias que le dieron una posible solución al problema planteado.

De acuerdo a Serna (2018:158), la matriz DOFA permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a los lineamientos propuestos, de acuerdo a las necesidades propias de la empresa en estudio, estableciendo los controles internos en los procesos administrativos y contables de cuentas por pagar.

3.2.3 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Esta fase tuvo como finalidad exponer el desarrollo de la propuesta que consistió en el diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con el fin de mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros, además de servir como apoyo al proceso de elaboración del flujo de caja y de toma de decisiones. Para ello, la presente propuesta estuvo estructurada de la siguiente manera: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas de recolección de información, de esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó bajo el enfoque cuantitativo, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta a la muestra seleccionada, los datos fueron tabulados en diagrama de frecuencias y posteriormente representados en gráficos circulares para su mejor comprensión, luego estos resultados fueron analizados contrastándolos con basamento teórico del presente trabajo especial de grado que es esencial para la elaboración de la propuesta planteada, a través del desarrollo de las fases metodológicas antes descritas. Las cuales se presentan a continuación.

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL, la técnica que se implementó para obtener la información necesaria fue primeramente, la observación directa con apoyo en un cuadro de observación para determinar la existencia o no de ciertas variables detectadas en el departamento de cuentas por pagar que influyen en el control de sus actividades, seguidamente la encuesta a través del instrumento el cuestionario, el cual consta de preguntas dicotómicas con posibles respuestas (SI-NO) comprendidas de diez (10) ítems de acuerdo a las variables estudiadas, para el manejo estadístico de datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control interno de la gestión de

cuentas por pagar, en las áreas involucrados, el mismo fue aplicado a tres (03) trabajadores del mencionado departamento, quienes realizan directamente los procesos.

a) Análisis de los Resultados Cuadro de Observación

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: RKL C.A.

ÍTEM	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Uso de un auxiliar cuentas por pagar		X
2	Existencia de manuales para el departamento de cuentas por pagar.		X
3	Uso del método del análisis de vencimiento para planificar el pago a proveedores.	X	
4	Uso de la banca electrónica para realizar pagos a través de transferencias.	X	
5	Existencia de un correo electrónico para envío de notificaciones de pago a los proveedores.	X	
6	Resguardo de chequeras y claves de banca electrónica.	X	
7	Segregación de funciones entre el personal que realiza las compras, realiza los registros de cuentas por pagar y el que ejecuta los pagos.	X	

Fuente: Maldonado (2019)

Análisis: En el cuadro de observación aplicado en el departamento de cuentas por pagar se pudo identificar ciertas aseveraciones sobre las variables observadas, en relación a su presencia o ausencia que influyen en el control interno, detalladas a continuación.

No hacen uso de un auxiliar cuentas por pagar, por lo tanto, no cuenta con estar herramienta de apoyo al proceso de pago, para poder controlar el vencimiento de las deudas y facilitar el proceso de programación de pagos, considerando desde las más

antiguas, a las más recientes.

No cuentan con la existencia de manuales para el departamento de cuentas por pagar, por lo tanto, no tienen una guía donde se detallen los procedimientos, de manera que el personal pueda unificar criterios en actividades homogéneas para la revisión, registro, verificación y planificación de pagos, que direccionen a la consecución de objetivos.

Hacen uso del método del análisis de vencimiento para planificar el pago a proveedores. Esto permite, poder planificar el pago de deudas de mayor antigüedad con prioridad a las otras obligaciones, para evitar saldos morosos que pongan en riesgo los créditos otorgados por los proveedores.

Usan la banca electrónica para realizar pagos a través de transferencias, esto minimiza el trabajo engorroso de emitir cheques, que puedan ser devueltos, y tener que hacer seguimiento hasta que se hiciera efectivo su cobro, por lo tanto, esta modalidad es de mayor rapidez, y permite concretar el pago efectivamente.

Cuentan con la existencia de un correo electrónico para envío de notificaciones de pago a los proveedores. Lo cual permite mantener brindar información continua a los proveedores y mejorar sus relaciones.

Hacen resguardo de chequeras y claves de banca electrónica, lo cual es adecuado, ya que minimiza el riesgo de que caigan en manos de personas ajenas a esta actividad, y pueda realizar transferencias no autorizadas, evitando la apertura a fraude.

Existe una segregación de funciones entre el personal que realiza las compras, realiza los registros de cuentas por pagar y el que ejecuta los pagos. Esto minimiza el riesgo de fraude, y permite fortalecer el control en el área de cuentas por pagar.

b) Análisis de los Resultados del Cuestionario

Ítem 1.- ¿Considera usted que se realiza el registro oportuno de las cuentas por pagar en la empresa?

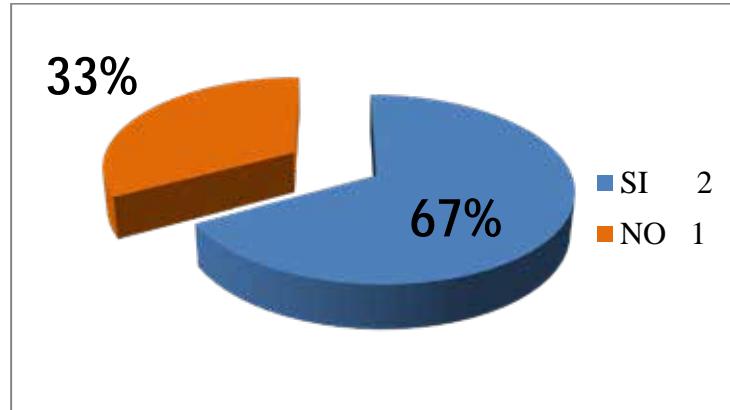


Gráfico 1. Registro oportuno de las cuentas por pagar.

Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió afirmativamente ante este interrogante, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), señala que no se realiza el registro oportuno de las cuentas por pagar en la empresa. Se observa una debilidad en sus procesos de cuentas por pagar, debido a que la información se debe registrar oportunamente para poder contar con cifras reales y veraces para la toma de decisiones, planificación de pagos, y evaluar las necesidades de financiamiento para cubrir sus obligaciones a tiempo.

Ítem 2.- Sabe usted si se revisa que las facturas de los proveedores estén debidamente autorizadas?

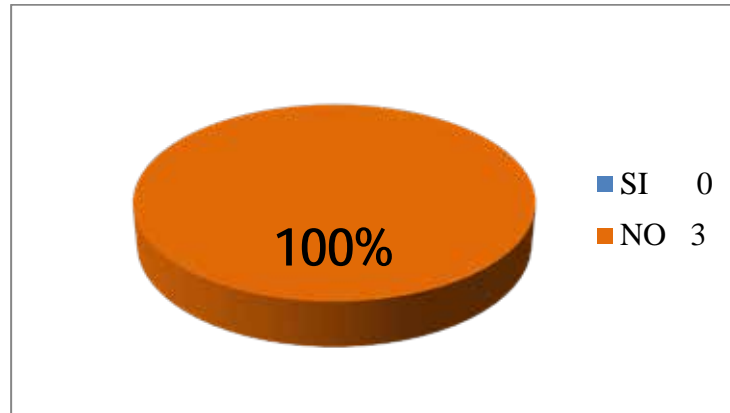


Gráfico 2. Facturas de proveedor autorizadas.
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

Ante esa interrogante, se observa que en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señalan que no se revisa que las facturas de los proveedores estén debidamente autorizadas. Se observa, que es un riesgo la falta de verificación de autorización de las facturas, ya que podría incurrirse en pagar compras o servicios no autorizados por la gerencia que afectaría a la organización, por lo tanto se deben establecer mecanismos de control que minimicen estos riesgos.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si los registros de las cuentas por pagar se realizan con los soportes originales que las originan?

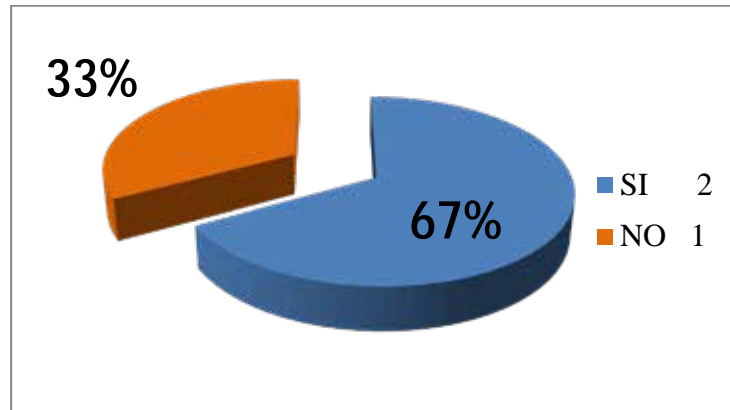


Gráfico 3. Registros mediante soportes originales.
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que los registros de las cuentas por pagar se realizan con los soportes originales que las originan, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que no se respalda. Se observa la falta de unificación de criterios, para respaldar todas las operaciones de salida de efectivo, ya que esto puede dar cabida a vicios o fraudes, o duplicidad de pagos.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se emiten reportes para verificar los registros de las cuentas por pagar?

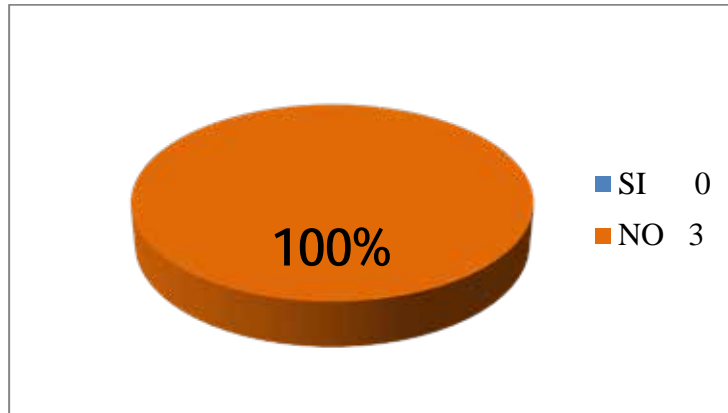


Gráfico 4. Emisión de reportes para verificar registros.
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió de acuerdo al gráfico, que no se emiten reportes para verificar los registros de las cuentas por pagar. Esto evidencia que en la empresa la información emitida sobre las cuentas por pagar no son del todo confiables ya que la falta de verificación no le da la validez necesaria para apoyar la toma de decisiones y la elaboración de estados financieros.

Ítem 5.- ¿Conoce usted las funciones de su cargo?

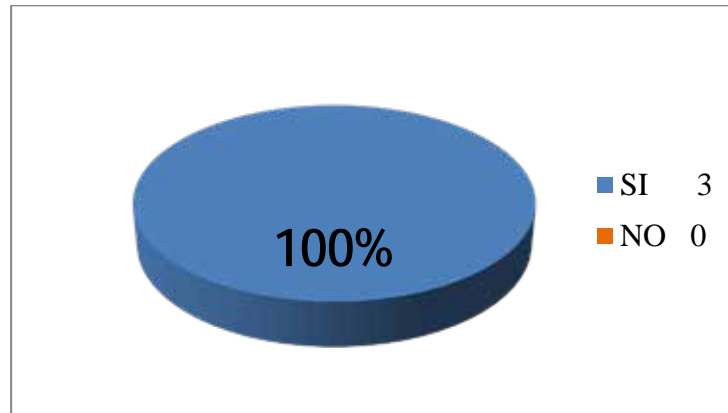


Gráfico 5. Funciones al cargo que ocupa.

Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que conoce usted las funciones de su cargo. Esto refleja que el personal al conocer sus funciones, sabe las responsabilidades que tiene el realizar sus tareas para contribuir con el logro de los objetivos de la empresa, minimizando la duplicidad u omisión de tareas.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si los pagos están respaldados de un comprobante de egreso?

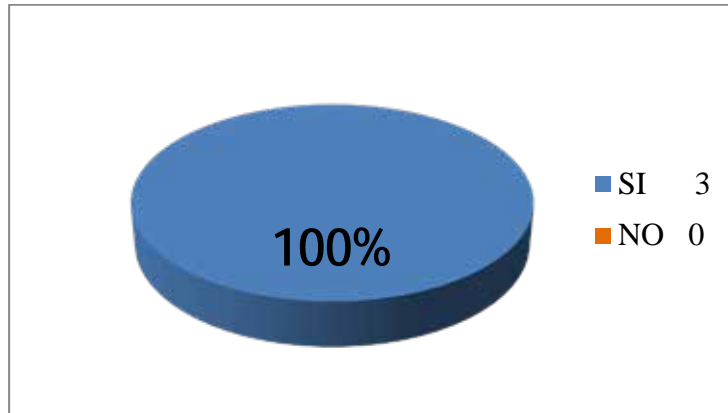


Gráfico 6. Comprobante de egreso como respaldo de pagos.
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que los pagos están respaldados de un comprobante de egreso. Esto refleja que el departamento puede contar con un formato para respaldar los registros y poder cotejar la información al momento de conseguirse diferencias entre los registros de las cuentas por pagar y los egresos reflejados en los estados financieros.

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento si se notifica a los proveedores del pago efectuado de sus facturas?

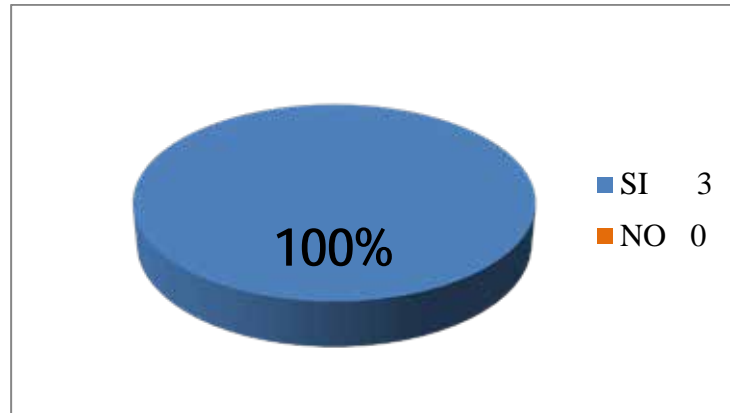


Gráfico 7. Notificación del pago al proveedor.
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que si se notifica a los proveedores del pago efectuado de sus facturas. Esto evidencia una comunicación con los proveedores para evitar descontento y deterioro de la imagen de la empresa ante los mismos, para conservar los créditos otorgados y garantizar seguir recibiendo los despachos o servicios necesarios para mantener la operatividad de la empresa.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si está establecido un día de caja para efectuar los pagos a proveedores?

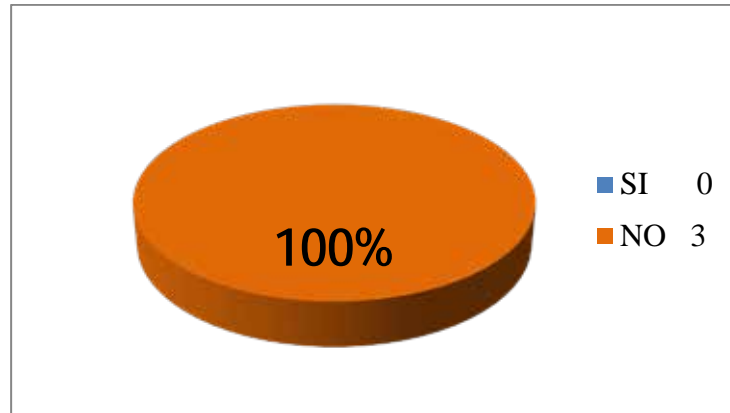


Gráfico 8. Existencia de un día de caja.

Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

En el presente gráfico, se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, debido a que no está establecido un día de caja para efectuar los pagos a proveedores. El no tener un día de caja establecido, puede generar que se emitan pagos durante varios eventos en la semana, o que no se haga una planificación para determinar un día específico para realizarlos, lo que refleja improvisación de las acciones y falta de coordinación y uniformidad de procedimientos.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si se realiza una planificación para programar los pagos a los proveedores?

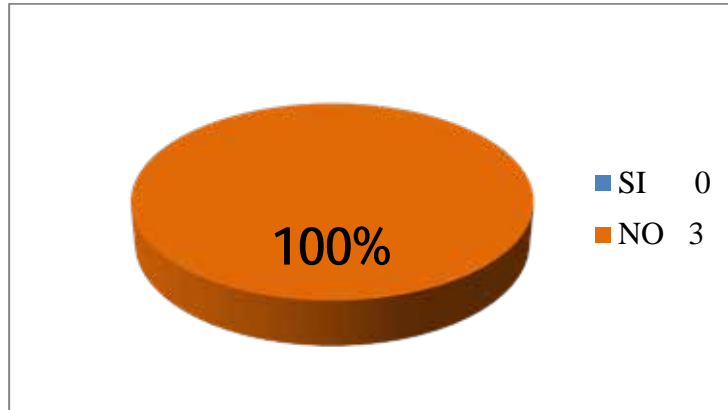


Gráfico 9. Planificación de programación de pagos
Fuente: Maldonado (2019)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no se realiza una planificación para programar los pagos a los proveedores. La falta de planificación le puede generar a la empresa que no se paguen facturas sin considerar las prioridades de pago de gastos regulares como impuestos, nómina, alquileres, servicios, entre otros, que pudieron ser utilizados en pagos de facturas que se podría posponer su pago en otro momento.

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante la aplicación de lineamientos de control interno se podrá mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A?

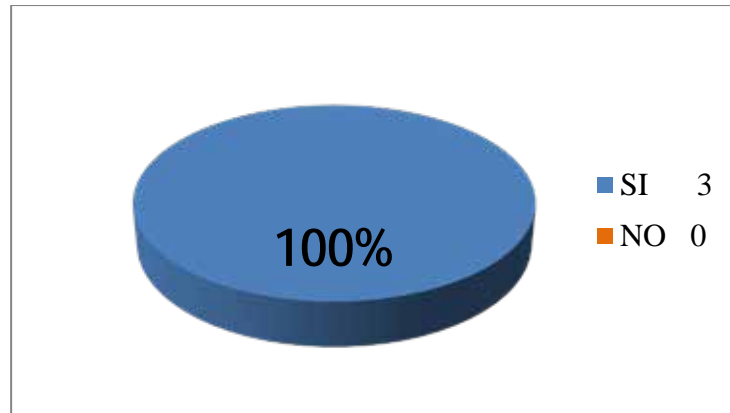


Gráfico 10. Factibilidad de la propuesta

Fuente: Maldonado (2019)


Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que el personal considera necesario mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar, mediante la aplicación de lineamientos de control interno se podrá de la empresa RKL C.A. Esto le brinda una factibilidad operativa a la propuesta y refleja disposición del personal en que se implementen cambios para optimizar su desempeño.

4.1.2. Fase II: Identificación de fortalezas y debilidades de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, a través de la técnica e instrumento seleccionado, y efectuado el análisis de los mismos, permitieron identificar las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., exponiéndolos en una matriz DOFA, junto a los factores externos, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a los lineamientos propuestos, de acuerdo a las necesidades propias de la empresa en estudio, estableciendo los controles internos requeridos para minimizar la debilidades encontradas.

Cuadro 2.- Análisis DOFA

 MATRIZ DOFA <small>J-313810770</small>	
Fortalezas (F)	Debilidades (D)
F1 Uso de método de análisis de vencimiento. F2 Uso de banca electrónica. F3 Existencia de un correo electrónico. F4 Resguardo de chequeras y claves de banca electrónica. F5 Existe segregación de funciones. F6 Conocen las funciones de su cargo. F7 Emiten comprobante de egreso como respaldo de pagos. F8 Notifican al proveedor del pago. F9 El personal manifiesta disposición de implementar la propuesta. F10 Empresa en crecimiento con deseos de mejora y con disposición de recursos para invertir en la propuesta.	D1 No se hace uso de un auxiliar de cuentas por pagar. D2 No cuentan con la existencia de manuales de cuentas por pagar. D3 No se hace registro oportuno de las cuentas por pagar. D4 Todas las facturas del proveedor no son autorizadas. D5 No todos los registros se realizan con los soportes originales. D6 No se emiten reportes para verificar los registros. D7 No tienen un día de caja asignado. D8 No realizan una planificación de pagos.
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
O1. Control interno como herramienta. O2. Internet. O3. Banca electrónica. O4. Correo electrónico. O5. Redes sociales.	A1 Efectos inflacionarios. A2 Incremento de costos y gastos. A3 Cambio de normativas tributarias y calendario tributario. A4 Riesgo de multas por impuntualidad de declaración y pago de impuestos. A5 Riesgo de sus pensiones de créditos.

Fuente: Maldonado (2019)

Cuadro 3.- Cruce de Estrategias

ANÁLISIS DOFA	
Estrategia FO	Estrategia DO
<p>F6O1 Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.</p> <p>F5O3 Realizar registros de las cuentas por pagar diariamente.</p> <p>FO Emitir reportes de cuentas por pagar para verificar registros.</p> <p>FO Enviar comprobantes a través de la cuenta de correo electrónico y comprobantes de retención vía correo electrónico.</p>	<p>D9O2 Emitir movimientos bancarios para verificar los comprobantes de pago de acuerdo a las transferencias realizadas.</p> <p>D3O4 Utilizar un auxiliar de cuentas por pagar para la planificación de pagos.</p> <p>D7O5O6 Establecer normativas para la entrega de facturas en el departamento de cuentas por pagar..</p> <p>DO Ejecutar conciliaciones bancarias.</p> <p>DO Utilizar una cartelera de pagos prioritarios y fecha de su ejecución para impuestos, retenciones, aportes patronales, nómina.</p>
Estrategia FA	Estrategia DA
<p>F1A1 Planificar gestión de pago semanal.</p> <p>FA Establecer un día de caja.</p>	<p>D3A1 Emitir el recibo de pago electrónico al proveedor.</p>

Fuente: Maldonado (2019)

4.1.3. Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

Esta fase tuvo como finalidad exponer el desarrollo de la propuesta que consistió en el diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con el fin de mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros, además de servir como apoyo al proceso de elaboración del flujo de caja y de toma de decisiones.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En el área tanto administrativa como contable existen diversos procesos que rigen la empresa, los cuales deben ser llevados de manera formal y organizada, para que el personal pueda realizar las actividades necesarias y de manera efectiva, para obtener información veraz y confiable para apoyar el proceso de toma de decisiones así como elaborar los estados financieros. Es por ello, que se establecen procedimientos administrativos, los cuales mantienen los datos necesarios en orden para que sean combinados con la información contable para que se conviertan en una verdadera bases para tomar decisiones acertadas.

Para lograr el cumplimiento de estos procedimientos, se requiere implementar controles internos, el cual comprende todos los procedimientos coordinados de manejar coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también la eficacia, productividad y custodia en la operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

En este sentido, en el presente estudio se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., a través de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos seleccionados, cuyos análisis permitieron identificar las debilidades existentes que afectan los procesos y genera la problemática expuesta, entre los cuales se destacan que no se realiza un registro oportuno de las cuentas por pagar, además no existe unificación de criterios entre el personal ya que se revisa que las facturas pagados estén autorizadas, lo cual es un riesgo de generarse fraudes, por otro lado, no se realizan los registros con los soportes originales por parte de todo el

personal, así como no se emiten reportes para verificar que la información registrada corresponda a los soportes, por lo tanto, la información no brinda la seguridad razonable por falta de controles internos evidentes.

Asimismo, se evidencia la falta de establecimiento de un día de caja y de realizar una planificación de pagos, por lo tanto, se puede llegar a disponer de los recursos para realizar pagos de obligaciones que podrían ser postergadas que preferiblemente deben ser destinados a pagar impuestos, nómina, alquileres, servicios, aporte patronales que tienen mayor prioridad. Es por ello, que se proponen lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., de manera que se pueda mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros, además de servir como apoyo al proceso de elaboración del flujo de caja y de toma de decisiones.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.
- Difundir los lineamientos de control internos para mejorar los procesos administrativos y contables a través de talleres de formación al personal de cuentas por pagar.

5.3. Justificación de la Propuesta

El control interno sirve como base o instrumento de control administrativo y contable, dirigido a custodiar los activos y a la confiabilidad contable, debido a que es un plan de organización, todos los métodos organizados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Asimismo, cabe destacar desde el punto de vista financiero, que el control interno también corresponde a una función de la gerencia que tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraigan obligaciones sin autorización.

Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos, el uso adecuado de los recursos y el logro de objetivos y metas establecidos.

En este contexto, la presente propuesta consiste en diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con el propósito de llevar registros oportunos, emitir información confiable, pagar los compromisos en el tiempo oportuno, salvaguardar los activos, realizar pagos debidamente autorizados y soportados con la documentación respectiva, minimizando riesgos de errores, omisiones o fraudes.

Es por ello, que los lineamiento propuestos estuvieron dirigidos a que el personal cumpla con sus actividades de manera correcta, unificando criterios al establecer normativas que permitan optimizar su desempeño laboral con eficiencia y eficacia para lograr los registros oportunos, emitir información confiable, efectuar una planificación de pagos para disponer de los recursos de manera organizada y poder cumplir con los compromisos y deudas establecidos, con puntualidad. Esto brindaría una mejor imagen de la empresa ante sus proveedores, y minimizaría el

riesgo de sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización ante las autoridades tributarias, logrando declarar y pagar impuestos y retenciones a tiempo, de acuerdo al calendario tributario, ya que la empresa califica como sujeto pasivo agente de retención del IVA.

5.4 Análisis de Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, por lo tanto el análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa RKL C.A, para así ofrecer una solución al problema presentado en el área de cuentas por pagar, por lo tanto, antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar la factibilidad desde los siguientes puntos de vista:

5.4.1 Factibilidad técnica

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que la empresa dispone de computadoras, y un sistema computarizado Valery (no contable) sencillo de manejar, también se pueden adaptar las mismas para instalar un sistema administrativo contable sencillo como lo es el sistema SAP o el Profit Plus, los cual son de fácil manejo y la empresa dispone de los equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes de las operaciones que se realizan diariamente en el área, también puede usarse una hoja de cálculo en EXCEL para llevar los auxiliares de cuentas por pagar, y para registrar las facturas de compras y servicios recibidas de los proveedores.

5.4.2 Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento para su elaboración. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar

los lineamientos de control de los procesos administrativos y contables que se planteen en la presente investigación, para el área de cuentas por pagar que garantice el registro oportuno de sus obligaciones y su pago.

5.4.3 Factibilidad Institucional

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejorar los procesos para el registro contable de cuentas por pagar, con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios, traducidos en reportes confiables sobre cifras reales de sus deudas contraídas, que le permitirán una adecuada planificación de pago de sus obligaciones, mejorando la imagen de la empresa frente a sus proveedores.

5.4.4 Factibilidad Económica

La presente propuesta, no requiere de una significativa inversión en dinero, ya que solo se incurrirá en gastos de papelería e impresión, así como la capacitación del personal del área de cuentas por pagar, y en el caso de querer sistematizar sus procesos instalar un sistema SAP o Profit Plus Administrativo al incrementar el volumen de sus operaciones. Con el que se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos, motivo por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar los lineamientos de control interno para el registro de las obligaciones contraídas, por cada uno de los departamentos de la empresa y por lo tanto obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación se desarrolló la propuesta que consistió en el diseño de los de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., que permitan mejorar los procesos, con la finalidad de cumplir con el objetivo general de la presente investigación y darle

solución a la problemática existente, a fines de establecer normativas de coordinación, organización y control, con miras a evitar la realización de labores de forma empírica, contando con una herramienta que permita realizar las operaciones de manera secuencial y lógica, dando buen uso a las fortalezas que tiene la organización, y optimizando el desempeño laboral del personal para lograr los objetivos y metas establecidos por la gerencia.



5.5.1 Objetivo 1.- Establecimiento de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL, C.A.

ASUNTO: Normas de las funciones en el Departamento de cuentas por pagar

Propósito

Este objetivo tuvo como finalidad garantizar la efectividad y eficacia del proceso de registro de los compromisos contraídos y efectuar el pago oportuno a proveedores, de manera organizada, de acuerdo a la prioridad de las obligaciones, y dirigiendo los recursos eficientemente para garantizar la operatividad de la organización a través de lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL, C.A.

Alcance

El contenido de los presentes lineamientos sirven de orientación al personal del departamento de cuentas por pagar, el cual deberá tener la inducción necesaria para cumplir con las responsabilidades a su cargo, con la finalidad de ser utilizados para el mejor desempeño de sus tareas, con conocimientos contables y tributarios relacionados al área, y las nuevas disposiciones tributarias para del pago de impuestos y efectuar adecuadamente las retención a los proveedores. Por lo tanto, el personal responsable de las actividades descritas en los procedimientos para el registro contable de las cuentas por pagar son las siguientes:

- Gerente de cuentas por pagar.
- Analista de cuentas por pagar..

Campo de Aplicación

Van dirigidos a organizar y generar información en el área de cuentas por pagar y los departamentos involucrados en los procesos, para garantizar el registro oportuno de las facturas recibidas de los proveedores por concepto de compras y prestación de servicios, para emitir los reportes necesarios para la planificación de pagos.

Funciones del Departamento de Cuentas por Pagar

Gerente de cuentas por pagar

Estará encargado de realizar el seguimiento y control de la gestión por procesos y el uso de los procesos administrativos y contables, revisar los pagos, emisión de estados financieros, revisar reportes y supervisar la información contable, revisar la aprobación de las adquisiciones por compras y solicitudes de servicios, administración de los recursos financieros, materiales y humanos, controlar los costos y gastos operativos, cumplimiento del cálculo y pago de impuestos, analizar y estudiar el control interno administrativo, contable y operativo.

Analista de Cuentas por Pagar

- Efectuar el control de las facturas recibidas.
- Verificar que las facturas cumplan con las disposiciones legales.
- Confirmar que estén debidamente autorizadas.
- Realizar el registro diario en el libro auxiliar de cuentas por pagar.
- Emitir reportes para la verificación de los registros.
- Actualizar diariamente los registros del libro compras.
- Emitir reportes semanales con las facturas y sus fechas de vencimiento.
- Entregar al Gerente de para la planificación de pagos, emitir los cheques de pagos con sus comprobantes de pago y soportes.
- Efectuar el cálculo y declaración de impuestos.
- Custodiar las facturas pendientes de pago.
- Conciliar los pagos efectuados en los estados de cuenta bancarios.
- Elaborar los soportes de pagos por las transferencias efectuadas por la administración.
- Emitir comprobantes de pago digital enviado vía electrónico a los proveedores junto a los comprobantes de retenciones.

Objetivo

Los presentes lineamientos tienen como objetivo que se ejecuten los controles necesarios para lograr el registro y ejecución del pago de las cuentas por pagar, los mismos se presentan de manera práctica desde la recepción de los documentos necesarios para el registro en los libros de compras y auxiliar de cuentas por pagar, así como a la generación de pagos en transferencias bancarias a terceros, proveedores, servicios, entre otros, para el establecimiento del control y manejo de la documentación requerida por el área de cuentas por pagar.

Documentos Requeridos.

- Factura.

- Listados de pagos
- Comprobante de Egreso.
- Comprobantes de Retenciones de impuestos
- Movimientos bancarios

Lineamientos de control interno sobre las facturas de proveedores

Este lineamiento tiene la finalidad que se cumplan con los controles relacionados a las facturas de los proveedores, entre los cuales se establecen los siguientes:

- Toda factura del proveedor deberá ser entregada en el departamento de cuenta por pagar a más tardar a las 24 horas de haber sido recibida en la empresa.
- Deberá ser debidamente firmada por el gerente de administración para la comprobación de haber sido autorizada la compra o servicio.
- Se verificará que cumpla con los deberes formales.
- Se comprobará en el portal del SENIAT que esté inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF).
- Se consultará si es cliente nuevo la calificación para la retención del impuesto IVA.

Lineamientos de control interno para el registro de las facturas

Este lineamiento tiene como finalidad establecer el control de para el registro de las facturas, para ello se llevará un registro en:

- Se llevará el registro del libro de compras en donde se registrará la factura, fecha de emisión, número del RIF del proveedor, nombre del proveedor, base imponible, alícuota de retención, importe total.
- Se realizará el cálculo de retenciones y se llevará un auxiliar de retenciones del IVA.

- Se llevará un registro de las cuentas por pagar por análisis de vencimiento para planificar los pagos.
- Se colocará sello registrado con fecha del día, en la parte posterior de cada factura para evitar registros dobles.

Lineamientos de control interno para la emisión de reportes

Este lineamiento tiene como finalidad emitir reportes para la comprobación de la información, y planificación de pagos.

- Se emitirá reporte de facturas registradas en el libro de compras y del auxiliar de cuentas por pagar, cotejará con las facturas originales para verificar que los registros efectuados correspondan con los datos de la factura, en el caso de detectarse errores realizar los correctivos necesarios.
- Emitir reportes de los comprobantes de retención, se procederá a verificar que la información esté debidamente registradas y realizar correcciones de errores u omisiones en el caso que existan.
- Revisar que el correlativo de los comprobantes de las retenciones estén correctos para cada retención y que continúen con la numeración del periodo anterior declarado.
- Emitir reportes semanales para la planificación de las facturas pendientes por pagar, donde se organizasen en orden de antigüedad, de las más antiguas a las más recientes.
- Se archivarán las facturas, una vez verificadas en el correspondiente archivo de proveedores por orden alfabético, y de acuerdo a la antigüedad de la factura de la más antigua a la más reciente.

Lineamientos de control interno para la ejecución de pagos semanales

Este lineamiento busca organizar las tareas del departamento de cuentas por

pagar en relación a la ejecución de los pagos que debe realizar la empresa a terceros para garantizar la operatividad de la organización. Para ello se establecen los siguientes lineamientos:

- Se establece que los días de pago a proveedores será los días miércoles.
- El envío de la documentación a los proveedores se realizará el día jueves.
- Las facturas deben estar registradas diariamente para que puedan ingresar a la programación de pago, por lo tanto, se enviará notificación a los distintos departamentos, para recordar que las solicitudes de pagos emergentes y anticipos serán recibidos hasta las 10 de la mañana del día miércoles.
- Se solicitará información contable de pago de retenciones, anticipo de impuestos, aportes patronales, retenciones de (S.S.O., FAOV, INCES, otros) a los departamentos correspondientes para incluir en la programación de pago.
- Cada departamento deberá notificar por escrito al departamento de cuentas por pagar, los gastos que deberán realizarse y la fecha a ejecutarse tales como cesta ticket, nómina, seguros, alquileres, servicios, vacaciones, utilidades, entre otros, con la documentación soporte correspondiente y debidamente autorizada para incluir en la programación de pago.
- Se consultará al gerente de cuentas por pagar los saldos de la cuenta bancaria, se indicará en auxiliar de planificación de pagos.
- Se incluirán los gastos a pagar, de las distintas unidades.
- Se determinará por orden de antigüedad las facturas de proveedores, ya vencidas, pendientes por pagar y su respectiva retención.
- Se entregará listado digital al gerente de cuentas por pagar, junto con la documentación soporte.

- El gerente de cuentas por pagar seleccionará de acuerdo a la disponibilidad de saldos las facturas de clientes a pagar, respetando la antigüedad de saldos.
- Determinará el importe a pagar de acuerdo a los saldos existentes.
- Verificará que toda la documentación esté debidamente soportada y autorizada, y devolverá las facturas al analista de cuentas por pagar, que no serán pagadas para su archivo.
- Organizará el pago de acuerdo al calendario de pagos según corresponda cada día, para cumplir con las transferencias en el día indicado.
- Ejecutará los pagos a través de transferencias bancarias imprimirá comprobante de transferencia de cada operación.
- El analista recibirá los soportes junto a los comprobantes de transferencia y elaborará un comprobante de pago de cada operación pagada.
- Colocará sello “pagado” y fecha a cada documento pagado para evitar el pago doble.
- Enviará notificación a cada departamento con la documentación correspondiente sobre los anticipos y pagos efectuados.
- Y elaborará listado de pagos por cada día que se ejecute la liquidación de la planificación de pagos, ya que hay pagos que no se pueden anticipar como el pago de impuestos, nóminas, entre otros que deben realizarse en un día específico.
- Una vez concretados todos los pagos se emitirá reporte de planificación de pagos y los listados de pago por día, donde se verificará que todos los pagos efectuados contengan el correspondiente comprobante de transferencia, sea por el importe correspondiente, y a su vez se cotejará con los movimientos bancarios, que contenga el sello pagado, y que tengan el respectivo comprobante de pago emitido.

Lineamientos de control interno para el envío de documentación a los proveedores

Este lineamiento pretende notificar al proveedor de la ejecución de los pagos, para mantenerle informados y mantener una buena relación comercial con el mismo. Para ello, el día jueves se enviará vía correo electrónico el comprobante de pago digital de la factura pagada adjunto con el comprobante de transferencia y el comprobante de retención de impuestos IVA, colocando sello digital de la empresa. Se solicitará notificación de recepción de la documentación. Y se realizará la entrega de los comprobantes al departamento de contabilidad, haciendo firmar listado de todas las facturas entregadas para su control.

Se llevará archivo digital de todos los comprobantes emitidos para su verificación, se realizarán respaldos de la información digitalizada.

Lineamientos de control interno para el cumplimiento de pagos semanales

Este lineamiento tiene como finalidad establecer controles para que se realice oportunamente los pagos semanales requeridos de manera efectiva, para ello, se establecerá el uso de una cartelera en el departamento de cuentas por pagar, donde se haga un calendario de pago donde se establezca los pagos que deben realizarse en cada ocasión tales como anticipos de impuestos, cuyo pago es diario, retenciones, según calendario tributario, patentes, retenciones y aportes patronales de nómina, liquidaciones, vacaciones, cesta ticket, bonificaciones, préstamos, anticipos a proveedores, servicios.

También se programará el teléfono celular asignado al departamento de cuentas por pagar, colocar alarma recordatoria del pago de las obligaciones como recordatorio. De esta manera se evitará el incumplimiento de las obligaciones, y el personal involucrado en el departamento de cuentas por pagar estará integrado en hacer seguimiento que se cumpla, manteniendo un ambiente de control donde todos participen.

Lineamientos para las conciliaciones bancarias

Este lineamiento busca mantener un constante monitoreo sobre los desembolsos que se efectúen de la cuenta bancaria de la empresa, para ello, el analista contable al recibir semanalmente los reportes de pago semanal, cotejará con los comprobantes de pagos y las facturas, asimismo, solicitará listado de movimientos bancarios y cotejará con los comprobantes de transferencia y comprobantes de pagos, que correspondan en montos con las facturas.

Se realizará una conciliación definitiva mensual donde se deberá revisar exhaustivamente los estados de cuenta, para detectar que todas las salidas estén debidamente justificadas, y enviará resultados de la conciliación al gerente de administración.


Lineamientos de auditorías al departamento de cuentas por pagar

Trimestralmente, se realizarán auditorías al departamento de cuentas por pagar para verificar que las facturas estén debidamente registradas, colocado el sello registrado, que no existan facturas vencidas no pagadas, con tiempo mayor a quince (15) días, que se reguarden los comprobantes de pago. Que lleve correctamente los correlativos de comprobante de retenciones, que las retenciones hayan sido declaradas y pagadas. Que se cumpla con el pago de los anticipos y retenciones en los tiempos establecidos. Que los comprobantes impuestos pagos y retenciones estén debidamente archivados. Que se hayan efectuado las correspondientes conciliaciones bancarias.

5.5.2 Objetivo 2.- Difusión de los lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables a través de talleres de formación al personal de cuentas por pagar.

Este objetivo tiene como finalidad difundir lo los lineamientos de control interno propuestos, para mejorar los procesos administrativos y contables a través de

talleres de formación al personal de cuentas por pagar. Para ello, se dictará un taller al personal de cuentas por pagar, donde se den a conocer los lineamientos propuesto.

 J-313810770	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR PAGAR
Taller de Difusión de Lineamientos de control interno propuestos	

Tiempo: 8 horas. (2 sesiones de 4 horas cada una)

Participantes: Gerente y Analista de cuentas por pagar.

Facilitadora: Br. Jossana Maldonado (autora)

Asesor: Lic. Miguel Ángel Licon (tutor académico)

Contenido: Lineamientos de control interno

- Control de Facturas.
- Registros.
- Emisión de reportes, verificación y corrección de errores.
- Planificación de pago.
- Día de caja.
- Envío de información al proveedor.
- Conciliaciones bancarias.
- Autorías internas trimestrales.

Realizado por: Maldonado (2019)

CONCLUSIONES

En la presente investigación, una vez obtenidos los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., con los cuales se pudo identificar las debilidades existentes en cuanto al control interno en el área de estudio, detectándose entre ellas las siguientes:

No se realiza un registro oportuno de las cuentas por pagar, además no existe unificación de criterios entre el personal ya que se revisa que las facturas pagadas estén autorizadas, lo cual es un riesgo de generarse fraudes, por otro lado, no se realizan los registros con los soportes originales por parte de todo el personal, así como no se emiten reportes para verificar que la información registrada corresponda a los soportes, por lo tanto, la información no brinda la seguridad razonable por falta de controles internos evidentes. Asimismo, se evidencia la falta de establecimiento de un día de caja y de realizar una planificación de pagos, por lo tanto, se puede llegar a disponer de los recursos para realizar pagos de obligaciones que podrían ser postergadas que preferiblemente deben ser destinados a pagar impuestos, nómina, alquileres, servicios, aporte patronales que tienen mayor prioridad.

Finalmente, se puede concluir que el control interno administrativo y contable, es muy importante que se cumpla en la empresa, ya que le va a permitir obtener una mejor estructura organizacional, así como generar confianza en la información suministrada para la toma de decisiones, por lo tanto se puede señalar que se logró alcanzar el objetivo general proponen lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., de manera que se pueda mantener un registro continuo de sus deudas y pagos efectuados, para determinar los saldos reales, y emitir reportes confiables para elaborar los estados financieros y elaboración del flujo de caja.

RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad en la implementación de los lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer los resultados obtenidos de la investigación a la gerencia de administración para que evalúe las debilidades encontradas y los riesgos de no implementar mejoras.
- Difundir a todo el personal de cuentas por pagar, y los demás departamentos involucrados sobre los lineamientos propuestos y los beneficios que le permitirán obtener de lograr un efectivo registro y pago de las obligaciones contraídas por la empresa.
- Proporcionar un programa de capacitación para el personal encargado del departamento de cuentas por pagar y todos aquellos que intervienen en el proceso registro y pago de las obligaciones, donde se desarrolla las operaciones diarias, de manera que no queden dudas respecto a cómo debe realizarse el trabajo, y como implementar los lineamientos de control interno propuestos.
- Establecer líneas de comunicación efectiva entre todo el personal del área de cuentas por pagar, lo cual permitirá detectar los problemas al momento de su ocurrencia, para poder aplicar los adecuados controles internos que ayuden a dar soluciones efectivas a tales problemas.
- Crear indicadores de desempeño que midan la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo, donde se logre conocer los avances obtenidos y si los mismos van en dirección del cumplimiento de los objetivos del ciclo, así como evaluar si los controles internos están brindando la efectividad esperada.

- Se debe establecer un plan de reuniones periódicas entre el personal que interviene en las cuentas por pagar. En las mismas, se deben exponer las debilidades detectadas en el proceso en las diferentes áreas objetos de estudio así como retroalimentación entre las partes.
- Mantener actualizada la información de los proveedores, redes sociales, correos electrónicos y cualquier otro medio de comunicación para que esta sea efectiva y se cumpla con sus compromisos en el tiempo oportuno.
- Utilizar la herramienta de flujo de caja proyectado para poder estimar sus pagos, de manera que se mantengan los recursos necesarios de pago de impuestos y otros gastos operativos, de manera que se tenga un estimado para compras emergentes, y no afecte la operatividad de la empresa.

REFERENCIAS


- Aguirre, Juan. (2017). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. 2ª edición. Madrid. España: Editorial Cultura S.A.
- Arias, Fidias (2016)..**El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Corrales, Cristina y Quinapallo, Magdeleyne (2015). **Auditoria operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa Salud S.A.** Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2017). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 3ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, S.A.
- Matheus, Raibel; Noriega, Isagleidys y Zambrano, Euritza (2014). **Propuesta de un Manual de Control Interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo**. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Meigs, Walter & Meigs, Roberts (2013). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Editorial McGraw–Hill Interamericana.
- Morgado, Alberto (2014). **Lineamientos Estratégicos**. 7ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial EPISME, S.A.
- Neira, Washington (2016). **Diseño de un sistema de control interno de pago a proveedores en ASISBANE**. Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

- Omaña, Andrea (2018). **Lineamientos contables para la optimización de los registros de las cuentas por pagar de la Empresa Transporte Willcas C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Padrino, Mary Felly y Toro, Luisa (2018). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores de la empresa Inversiones Todo Fresco C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Pérez, Julián (2018). **Lineamientos.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://definicion.de/lineamiento>. [Consulta, 2019, Abril 22].
- Sabino, Carlos (2017). **El proceso de investigación científica.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Serna, Humberto (2018). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.
- Solano, Luis (2016). **Lineamientos administrativos.** Universidad de Costa Rica. [Documento en línea]. Disponible en: www.ocu.ucr.ac.cr/Boletines/1997-Boletin1-2.pdf. [Consulta, 2019, Abril 22].
- Tamayo y Tamayo, Mario (2016). **El proceso de la investigación Científica.** 3ª Edición. Colombia: Ediciones LIMUSA, S.A.
- Universidad Santa María (2018). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela: Editorial Universitaria USMA.

ANEXOS

Anexo A

Cuadro de Observación

 <p>J-313810770</p> <p>Empresa: RKL C.A.</p> <p>OBSERVACION DIRECTA</p>			
ÍTEM	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Uso de un auxiliar cuentas por pagar		
2	Existencia de manuales para el departamento de cuentas por pagar.		
3	Uso del método del análisis de vencimiento para planificar el pago a proveedores.		
4	Uso de la banca electrónica para realizar pagos a través de transferencias.		
5	Existencia de un correo electrónico para envío de notificaciones de pago a los proveedores.		
6	Resguardo de chequeras y claves de banca electrónica.		
7	Segregación de funciones entre el personal que realiza las compras, realiza los registros de cuentas por pagar y el que ejecuta los pagos.		

Fuente: Maldonado (2019)



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor
Gerente Contabilidad

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas gracias,

Anexo B
Cuestionario

Empresa: EMPRESA RKL C.A.

RKL

J-313810770

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS
CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA RKL C.A.**

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Considera usted que se realiza el registro oportuno de las cuentas por pagar en la empresa?		
2	¿Sabe usted si se revisa que las facturas de los proveedores estén debidamente autorizadas?		
3	¿Tiene usted conocimiento si los registros de las cuentas por pagar se realizan con los soportes originales que las originan?		
4	¿Sabe usted si se emiten reportes para verificar los registros de las cuentas por pagar?		
5	¿Conoce usted las funciones de su cargo?		
6	¿Sabe usted si los pagos están respaldados de un comprobante de egreso?		
7	¿Tiene usted conocimiento si se notifica a los proveedores del pago efectuado de sus facturas?		
8	¿Sabe usted si está establecido un día de caja para efectuar los pagos a proveedores?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se realiza una planificación para programar los pagos a los proveedores?		
10	¿Considera usted que mediante la aplicación de lineamientos de control interno se podrá mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar de la empresa RKL C.A. ?		

Fuente: Maldonado (2019)

Anexo C
Tabla de Frecuencias

RKL				
<small>J-313810770</small>				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIA ABSOLUTA		ALTERNATIVA / FRECUENCIA RELATIVA	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO
1	2	1	67%	33%
2	0	3	0%	100%
3	1	2	33%	67%
4	0	3	0%	100%
5	3	0	100%	0%
6	3	0	100%	0%
7	3	0	100%	0%
8	0	3	0%	100%
9	0	3	0%	100%
10	3	0	100%	0%

Fuente: Maldonado (2019)