



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DEL CONTROL
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR
PAGAR DE LA EMPRESA M&L
FREIGHT LOGISTICS, C.A.**

Autores: Rafael Flores

Municipio San Diego, Calle N° 3. Urb. Yuma II. (2do. Semáforo de La Urb. La Esmeralda,
detrás del Conjunto Residencial Poblado). Valencia – Edo. Carabobo



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

**LINEAMIENTOS DEL CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR
PAGAR DE LA EMPRESA M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado
en contaduría pública

Autores:

Flores, Rafael

C.I.: 21.479.453

Tutor: Martha Zapata

San Diego, Diciembre 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00011-2-2018
San Diego, 26 de Octubre del 2018

Ciudadano
Rafael Yoangel Flores Alvarenga
C.I. 21.479.453

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: "Lineamientos del Control Interno para las Cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A", como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente,


Prof. Yandra Páez
Decana (R) de la Facultad de Ciencias Sociales



"Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica".

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Martha Zapata, portador(a) de la cédula de identidad N° V-13.548.578, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) Rafael Flores, portador(a) de la cédula de identidad N° V-21.479.453, titulado Aplicación de lineamientos del control interno para las cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne 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 17 días del mes de Mayo del año dos mil dieciocho.

Martha Zapata
C.I.: V-13.548.578

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis dos madres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí así como también a toda mi familia que siempre me apoyo, a los amigos que hice durante la carrera.

AGRADECIMIENTO.

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis madres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi familia que siempre estuvo ahí apoyándome, a mis amigos que con el pasar del tiempo se hicieron familia y al último pero no menos importante a mi tutora Marta Zapata por guiarme en este último paso para logra la mi meta y la culminación de mis estudios.

INTRODUCCION

Hoy en día, a las organizaciones le surgen la necesidad de mejorar sus procesos, para obtener cada vez mejores resultados de esa manera poder tener una base firme, de esta forma mantener una búsqueda constante de aplicar nuevas técnicas que permitan incrementar la eficiencia de estos procesos, el cual tiene como propósito contar con lineamientos que ayuden a mejorar al personal involucrado a realizar adecuadamente las actividades que se les sean asignadas en las distintas áreas del departamento de cuentas por pagar así como también todas las áreas relacionadas con esta, de esta manera lograr la integración y la comunicación eficaz entre los distintos departamentos y poder cumplir los objetivos propuestos.

Al respecto en esta investigación se estudia el caso de la empresa M&L Freight Logistics, C.A. dedicada al venta de servicio de transporte y logística a nivel nacional e internacional.

En este sentido, el presente trabajo de grado está estructurado en cuatro (04) capítulos de los cuales el Capítulo I, se describe el problema, objetivo general, los objetivos específicos y la justificación del estudio. De igual forma, en el Capítulo II, el marco teórico, describe algunos antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición de términos, en el Capítulo III, se describe el marco metodológico que se utilizó para el desarrollo del estudio, es donde se refleja el tipo de investigación y la forma como se desarrollaron las fases metodológicas en las Cuale está estructurado, en el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos y la propuesta realizada.

INDICE GENERAL

CONTENIDO

ANEXO L.....	pp.
ANEXO M.....	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	VIII
	X

CAPITULO.

I	EL PROBLEMA.	
	1.1 Planteamiento del Problema.....	1
	1.1.1 Formulación del Problema.....	4
	1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
	1.2.1 Objetivo General.....	4
	1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
	1.3 Justificación de la Investigación.....	5
II	MARCO TEORICO.	
	2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
	2.2 Bases Teóricas.....	11
	2.3 Definición de Términos Básicos.....	13
III	MARCO METODOLOGICO.	
	3.1 Tipos y Diseños de la Investigación.....	15
	3.2 Fases de la Investigación.....	16
IV	RESULTADOS.	
	4.1 Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.....	19
	4.2 Debilidades detectas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.....	22
V	LA PROPUESTA	
	5.1 Presentación de la Propuesta.....	25
	5.2 Objetivos de la Propuesta.....	25
	5.2.1 Objetivo General de la Propuesta.....	25

5.2.2 Objetivos Específicos.....	25
5.3 Justificación de la Propuesta.....	26
5.4 Estudio de Factibilidad.....	26
5.4.1 Estudio Técnico.....	26
5.4.2 Estudio Económico.....	27
5.4.3 Estudio operativo.....	27
5.5 Desarrollo de la propuesta.....	27



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

LINEAMIENTOS DEL CONTROL INTERNO PARA LA CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.

Autores: Rafael Flores

Tutor: Martha Zapata

Fecha: Diciembre 2018

RESUMEN

El presente trabajo consistió en proponer Lineamientos del control interno para las cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A. Ubicada en Valencia - EDO. Carabobo. La investigación se basó en la modalidad de proyecto factible con diseño de una investigación de campo, debido a que se planteó una mejora viable a un problema de tipo práctico. La metodología aplicada en fue a través de la recolección de datos mediante la observación, debido a que también se utilizó la investigación experimental debido a que para poder hacer la recolección de dato se participó en los distinto procesos para verificar de primera persona las debilidades que se presentaron, de la misma forma aplicar los lineamientos propuesto para cada proceso de la cuentas por pagar, la población que se tomó para la investigación es el total de trabajadores del área administrativa debida a que esta está constituida solo por 4 personas, las cuales fueron estudiadas para recolectar los datos ante, durante la incorporación de los lineamientos diseñados y propuestos, esto se realizó con el fin de ver su reacción y comprarlas, cuando no se aplicaba control interno y cuando se introducían los parámetros para la ejecución de las tareas dentro del departamentos de las cuentas por pagar de la empresa ya mencionada anteriormente.

Descriptor: Cuentas por pagar, Control interno, Análisis de disponibilidad bancaria, Estrategias.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

Mediante los continuos cambios económicos y globales, se genera una constante competitividad, que junto a los nuevos avances tecnológicos exigen que las organizaciones realicen ajustes que le permitan adaptarse a estos factores, para esta razón es necesario que la administración de la empresa disponga de las herramientas fundamentales que proporcionan las ciencias contables con el fin de abordar cualquier situación con base científica comprobada y no tener que realizar tareas sin los conocimientos necesarios.

Por lo tanto, el crecimiento de la empresa depende, en gran parte, de la forma en que se manejen los procesos tanto productivos como administrativos, de tal manera que una organización la ven de forma que se representa como un conjunto de elemento que interactúan entre ellos de manera que la contribución uniforme de estos elementos contribuyan a la correcta administración de los recursos y procesos, además de esto necesitan constar de parámetros o lineamientos que controlen el flujo de información.

Estos parámetros, se refieren a la documentación que se necesitan para los procesos y su control interno mediante las políticas y procedimientos, los cuales permitirán que la gerencia, establezca directrices y genere un régimen de criterios los cuales brindaran a los trabajadores, los lineamientos para que estos cumpla con su trabajo de manera eficiente para el lograr los objetivos establecidos en la empresa.

De esta misma manera, la organización debe tener controles que les permitan medir el desempeño de los trabajadores a través del cumplimiento de logros o metas establecidas de igual manera el manejo de los recursos, mediante estos controles se

visualiza el comportamiento de cada proceso y permite corregir las fallas o desviaciones que se puedan generar o se pueden aprovechar estas para indicar los errores que pueda tener y mejorar los procesos y así mantener actualizado los procedimientos.

En términos generales, es de suma importancia contar con sistema de control ya que uno de sus principales propósitos es detectar las desviaciones significativas en resultado de las metas y objetivos que estén establecidos, de esta manera promover la eficiencia de las operaciones dentro del control interno para aportar mayor confiabilidad y reducir los riesgo en la información resultante.

En las pequeñas y medianas empresas, el éxito de estas no solo depende el esfuerzo que realicen las misma sino que también de su adaptación al entorno que las rodea, y de la disminución de debilidades en los procesos internos realizado por la dirección.

Alguno de los inconvenientes que se presentan en estas empresas en Venezuela, es su carencia de normas y procedimientos, la incapacidad de aplicarlos y la desactualización, como también la falta de segregación de funciones debido a la poca población trabajadora que contiene la empresa, tampoco disponen de un sistema automatizado integral que ayude a la organización de las funciones, entre otras debilidades presentes en estas empresas, de esta manera se recalca la importancia de un sistema actualizado de control eficiente que permita la adaptación de los proceso, las funcione y la información que se maneje en el departamento.

De esta manera, que le manejo eficiente del proceso de cuentas por pagar, es de gran importancia para el funcionamiento de las operaciones contables y administrativas de la empresa.

Con referencia a la empresa M&L Freight Logistics, C.A., ubicada en la zona industrial de Valencia estado Carabobo, que se dedica a la venta de servicios de transporte y logística, tanto de manera nacional como internacional y cuyo propósito es brindar un servicio eficaz y de calidad para la comodidad del cliente, y la cual está presentando debilidades en los procesos de cuentas por pagar, por ende se están

generando retrasos en el pago de sus obligaciones, debido a que no se está llevando un control adecuado en los registros de factura esto ocasiona que estas no se registren a tiempo, tampoco se realizan los análisis de vencimientos, el sistema con el cual se maneja la organización no emite reportes para verificar que los registros no contengan errores ni omisiones, y el cual no contiene un apartado que genere la relación de las cuentas por pagar, debido a esto este proceso se está llevando de forma manual por lo que se requiere un mayor control sobre esta área.

Sumado a esto la empresa ha tenido un crecimiento constante en la demanda y exigencia de calidad y cantidad del servicio prestado, lo que genera presión en la organización a tratar de mantener los procesos administrativos debidamente secuenciados con los procesos operativos, debido a que el crecimiento repentino de los procesos operativos sobre paso por mucho el crecimiento en los procesos contables y administrativo, los cuales deben llevar una secuencia proporcional o nivelada en el crecimiento de ambos.

Por esta razón, es de vital interés la implementación de normas y procedimientos para el área contable y administrativa de la organización, también es fundamental elaborar o crear un ambiente de control y el registro adecuado de las actividades operacionales y los procesos que estos influyen a los distintos departamentos, lo cual genere en los trabajadores la motivación del cumplimiento de estas normas de control de los procesos administrativos.

Según el estudio, se concretó en el área de cuentas por pagar del departamento de contabilidad, ya que este es uno de los subsistemas de gran importancia dentro de la organización, en la forma como están estructuradas sus operaciones se requiere que se definan parámetros y lineamientos para el correcto desarrollo de las actividades que se realicen, de lo contrario estas no se realizarán de manera adecuada por lo cual generará una desorganización, y los resultados que se obtengan no serán buenos para la empresa.

Por esta razón, la tarea de aplicar ideas y mecanismos gerenciales de control interno dirigidas al cumplimiento de calidad en la gestión de cuentas por pagar

requieren ser certeras, de aquí todos estos pasos y actividades que incluyan los instrumentos diseñados tienen que llegar con la mayor exactitud para que no generen confusiones en la interpretación del contenido por parte de quien consulta el informe, el cual debe ser detallado para su lectura, es por eso que se deben cumplir con suma precisión todas y cada una de las etapas y pasos que serán detallados para el cumplimiento de las fases y procedimientos que son fundamentales para la ejecución del trabajo.

1.1.1 Formulación del Problema.

¿Cuáles serían los lineamientos a seguir para el control interno en las cuentas por pagar en la empresa M&L Freight Logistics, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 Objetivo General.

Proponer lineamientos de control interno para la cuentas por pagar en la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual en los procesos de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.
- Identificar los factores que intervienen en los controles de los procesos de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.
- Diseñar lineamientos del control interno para los procesos de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

1.2 Justificación de la Investigación.

La presente investigación tiene como finalidad proponer lineamientos contables para el departamento de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A., dada la importancia que tiene para todas las organizaciones financieras los controles, ya que con el mismo se puede contribuir a asegurar la fiabilidad de las transacciones que involucren las partidas presentadas en los estados financieros. De esta manera contribuir con la empresa a que aplique un control interno efectivo donde cumplan con calidad los procedimientos propuestos en las actividades que son realizadas en el área de cuentas por pagar y a través de esta investigación aportar soluciones a los diferentes problemas que se presente al no llevar un control adecuado en los procedimientos contables que se deben aplicar en los registros, mediante la aplicación de controles y emisiones de los pagos que sean realizados en la empresa, de forma que se originen ideas que ayuden a incrementar y desarrollar el funcionamiento de las actividades contables y administrativas.

De esta manera, recalamos la importancia de la correcta ejecución de los procesos debido a que todas las empresas tienen la necesidad de mantener un control en las operaciones financieras y un registro de estas, de esta forma conocerá con más exactitud la situación actual de la empresa, además es importante que la empresa se adapte a un programa de control interno.

La razón que justifica la presente investigación, está relacionada con la utilidad que se le dará al resultado de la misma. En la empresa M&L Freight Logistics, C.A., debido a que surge la necesidad de estipular normas de control para las operaciones y de cómo tienen que ser realizadas las actividades asociadas al área contable y administrativas del departamento de cuentas por pagar.

De tal manera, será un aprendizaje sobre las actividades correspondientes al departamento de contabilidad específicamente en el área de cuentas por pagar, de igual forma en la carrera de Contaduría Pública, también involucra la expectativa del cumplimiento de una meta personal y además suministrar a la Universidad José

Antonio Páez, parte del conocimiento académico profesional obtenido en el transcurso de la carrera.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Mediante este capítulo se describen algunas de las más relevantes investigaciones que se han realizado, los cuales tienen sus basamentos teóricos en relación con los temas que se estudian en el contenido de este trabajo.

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Durante el transcurso de la investigación en proyectos anteriores que tienen similitud con el tema a investigar se encuentran que las distintas empresas u organizaciones presentan un manual de procedimientos, métodos y controles para la elaboración de los procesos; además queda en evidencia las constantes actualizaciones que toman las compañías ya que constantemente renuevan el uso de los métodos y las herramientas más actualizadas, esto es para mantener la competitividad y la exigencia que impone el mundo actualmente.

En este caso, Guerrero y Ruiz (2017), **“PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LOS PROCESOS CONTABLES DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA FOCUS IMPORT, C.A. EN GUACARA, ESTADO CARABOBO”**, el tipo de investigación utilizada es de campo, descriptiva. En la cual se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El método de la investigación estuvo orientado a la recolección de datos directamente de la realidad donde se manifiesta el problema en cuestión; es decir la empresa objeto de estudio. En tal sentido, será de carácter cuantitativo, debido a que las investigaciones obtendrán los datos con los objetos de estudio sin involucrarse.

Hurtado (2007:56). Expresa que “la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos”.

En este caso, Neira, (2016), “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PAGO A PROVEEDORES EN ASISBANE**” Para este proyecto de investigación fue considerada como base la realización de una investigación de campo, esto debido a que se desarrolla en el mismo lugar en el cual se han hallado los incidentes e inconvenientes; para la determinación de la muestra fue aplicado el método de muestreo aleatorio simple, a la población compuesta por el total de los funcionarios que laboran en la entidad.

Este informe surge como resultado de un trabajo que realizó Coopers & Lybrand S.A. entre los años de 1985 y 1992 como solicitud del Instituto de Auditores Internos estadounidense en conjunto con otras entidades del sector y con asesoría de representantes de grandes empresas. Este informe se vuelve una herramienta que permite la identificación de factores de riesgo relevantes para la organización y determina sobre cuáles deben ser priorizadas con actividades de control. Sus siglas significan (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). Según Banda Poma (2010) se puede proporcionar un breve concepto del control interno según el COSO, “es un proceso que encierra un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin, no es un fin en sí mismo, el cual es llevado a cabo por las personas de cada nivel en la organización para alcanzar diferentes objetivos”.

En este caso, Alberto y González, (2015), “**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL CICLO DE COMPRAS - CUENTAS POR PAGAR - PAGOS DE LA EMPRESA “L.H.R INDUSTRIAL**

SUPPLY C.A” UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO” El diseño de la investigación aplicada en este estudio estuvo definido en la modalidad de investigación no experimental, sobre la cual Hurtado y Toro (2001:87) señalan es “aquella en las cuales el investigador no ejerce control, ni manipulación alguna sobre las variables en estudio”, ya que su aplicación metodológica se realizó dentro del campo de desarrollo del objeto de estudio en el área administrativa de la empresa L.H.R Industrial Supply C.A., donde se refleja la carencia de control interno.

El estudio se enmarcó dentro de una investigación tipo de campo, puesto que, para realizar el estudio sobre los procedimientos de control interno en el proceso Compras- Cuenta por pagar-Pagos que actualmente sigue la empresa a estudiar, fue necesario recolectar los datos directamente de la realidad, con el fin de evaluar las deficiencias presentes. Sobre los estudios de campo, Herrera, Medina y Naranjo 62 65 (2004:103) expresan que “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”.

Por otra parte, también se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, el cual el Manual de Tesis de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006:21), define como “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. En este sentido, la investigación estuvo orientada a proponer estrategias de control interno que permitan solucionar las debilidades encontradas en el ciclo Compras-Cuentas por pagar-Pagos.

En este caso, Salazar y Salazar (2013), **“LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA C.A QUIMICA INTEGRADA INTEQUIM”**. En esta investigación se aplica el método de observación directa y recolección de datos para poder organizar adecuadamente la información obtenida con la finalidad de realizar un diagnóstico

con el cual se puedan detectar cuáles son las técnicas que se puede aplicar para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar.

En lo que respecta a los lineamientos de sistemas y procesos para el área administrativa, es fundamental que exista un ambiente de control y seguimiento eficiente en las actividades operacionales y los asuntos asociados a sus distintos departamentos, como un mecanismo que contribuya a la motivación del personal en cuanto al cumplimiento de las actividades asociadas a sus responsabilidades.

Ahora bien, dentro de las causas más relevantes del problema que existe en la empresa C.A. Química Integrada Intequim, en el proceso del área de cuentas por pagar, la observación inicial permitió determinar que si bien se cumple con los requisitos formales establecidos por la gerencia general para el logro de las metas organizacionales, las decisiones y los procesos realizados no atienden a un lineamiento estratégico o a unas normas precisas, al carecer de procedimientos, lo que impide la unificación de criterios de desempeño y cursos de acción deben conseguirse para cumplir con los objetivos trazados y contribuir a la mejor toma de decisión.

De este trabajo de investigación se pudo observar en el planteamiento de problema una base por donde se puede iniciar la investigación y cuáles pueden ser los criterios que se deben mantener para juzgar cuales son los lineamientos más adecuado para la ejecución de esta investigación.

En este caso, Crespo y Mejías (2013), **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACEN-INVENTARIOS DE LA EMPRESA AMAL PRODUCTOS, C.A.”**. El tipo de investigación de observación directa que permite organizar la información obtenida con la finalidad de conocer cómo están distribuidas las responsabilidades, acciones y procedimientos para poder detectar las debilidades existentes.

El crecimiento de las empresas las ha obligado a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficiente cada día, tomando en cuenta el incremento de actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas y cambios

tecnológicos les han puesto nuevos retos a este tipo de organización, por lo que es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar sus controles internos existentes, así como también los riesgos que son administrados, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener controles internos adecuados, ya que de esto depende, que las operaciones se efectúen de manera razonable.

Es oportuno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá su situación real, de ahí la importancia de tener una planificación capaz de verificar que las normativas se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, por lo que se podría considerar la auditoría interna como un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica.

En este caso nos demuestra la importancia por lo cual hoy en día es tan importante contar con un sistema de control interno, además recalca la importancia de este ya que por este medio conocerá la situación actual de cómo se encuentra la organización dando así un informe de las posibles fallas que tenga la empresa y poder solucionarlas directamente.

2.2 Bases Teóricas.

La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez.

2.2.1 Control Interno.

El control interno está conformado por los procesos de la forma como operan en la prácticas, y para Mantilla, (2003:59) son “un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño, para

asegurar la consecución de objetivos y técnicas”, señalando que no sólo se ocupa de las normas y procedimientos, sino también de la forma como operan en la práctica.

El estudio del sistema de control interno, abarca dos etapas: a) Revisión preliminar del sistema, que permite adquirir un grado de conocimiento y comprensión sobre los procedimientos y métodos prescritos en la entidad; b) Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentren en uso y que están operando tal como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento (p. 59).

2.2.2 Lineamientos.

Según Pérez, (2008:) El término también puede ser utilizado como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados.

Por otra parte, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

El fin de esta investigación es el de proponer lineamientos para el control interno de las cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A. por lo tanto se realizan revisiones de los fundamentos teóricos sobre el tema y de las cuales se va a sustentar la investigación.

2.2.3 Cuentas por Pagar.

Según Brito (2004:36), afirma que "es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por la simple aceptación de facturas, se utiliza la cuenta "cuentas por pagar" para controlar tales deudas como una letra de cambio, un pagaré, entre otros". En relación a lo señalado se constata que las cuentas por pagar son las encargadas de todo el control y la administración de las deudas que tiene la empresa con los proveedores que le suministra los recursos necesarios para sus ventas o necesidades dentro de la empresa.

Lo que dice Brito es que las cuentas por pagar representan un pasivo que la empresa adquiere al comprar o recibir alguna factura a crédito, también dice que el área de cuentas por pagar es la que se encarga de administrar y organizar todo lo referente a pagos y son los que se encargan de garantizar que todos los pagos salgan en el tiempo estipulados de vigencia de las facturas, ellos son los que deciden cual deuda es de mayor importancia en el ámbito de cual facturas se deben cancelar con mayor rapidez o cual es el orden de liquidación de las facturas que se tengan en cuentas por pagar.

2.2.4 Definición de Términos Básicos.

Archivo Maestro: contienen datos básicos para el trabajo, relativamente permanentes en el tiempo.

Cuenta: es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos.

Control Interno: es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco

componentes funcionales: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión.

Informe de Recepción: documento primario y soporte contable donde se detallan las recepciones en un área de almacenamiento. Debe mostrar el código, la descripción, cantidad y valor de las mercancías recibidas así como la fecha de recepción y la firma de quien recibió.

Factura: es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto. En la factura se incluyen todos los datos referentes a la operación y, la emisión de la misma, es de obligado cumplimiento en operaciones mercantiles.

Obligaciones: también llamado pasivo, total de deuda contraídas por la empresa, es decir, representa las obligaciones que tiene la empresa de pagar los importes monetarios correspondientes a recursos obtenidos de personas ajenas.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se expresan las bases metodológicas utilizadas para la realización del trabajo de grado, aquí se plantearon los métodos e instrumentos que se emplearon en el transcurso de la investigación mediante un lenguaje claro y sencillo para el entendimiento.

En este trabajo de grado se plantean las posibles soluciones a la problemática presentada en la cual se expresa cuáles serían los lineamientos a seguir para el control interno en las cuentas por pagar en la empresa M&L Freight Logistics, C.A., aplicando las normativas de la elaboración de trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez.

El método utilizado para la realización de este trabajo de grado es mediante la observación directa y la recolección de datos, los cuales se usaron para la determinación de los métodos a desarrollar para los lineamientos que mejor influyan el proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

La investigación realizada para este trabajo de grado está soportada mediante el proyecto factible el cual consta de la unión de un trabajo de investigación de campo y de un trabajo de investigación experimental, Arias, Quinta edición (2006).

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios),

sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31).“La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).”(p. 34).

Aplicando las bases planteadas por el autor, la cual representa una mejor estructuración en el planteamiento basado en los Lineamientos del control interno para las cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A. en cuanto a la estrategia metodológica empleada mediante la investigación experimental, mediante la cual expresa Arias (2006), “En cuanto al nivel, la investigación experimental es netamente explicativa, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa-efecto.”(p. 34).

3.2 Facetas de la Investigación.

Fase I: - Diagnostico de la Situación Actual en los Procesos de Cuentas por Pagar de la Empresa M&L Freight Logistics, C.A.

Para hacer el diagnostico se realizaron algunas técnicas de observación directa, en la cual Cerda, (1991) indica, Los instrumentos son los medios que sirven de punto de apoyo a los medios de observación, es decir, toda aquella tecnología que de una u otra forma nos ayuda a registrar y captar lo observado (grabadora, fotografía, video, cine, etc.). Finalmente el marco teórico se refiere a todos aquellos aspectos teóricos que nos servirán de guía y de base en el proceso de la observación. (p. 240).

La aplicación de la técnica de observación permite poder adaptarse a otros métodos de recolección de información tales como registro de los datos que se

observaron, e implementar criterios de la información obtenida la cual mediante la ayuda de la tecnología la cual ayuda a comprender de mejor formas las estadísticas de los resultados, “Los transmisores automáticos de localización registran datos automáticamente a través de la tecnología de posicionamiento y comunicación. Permiten realizar una observación remota mediante el registro de las actividades”.

En este caso se tomaran como muestra el total de la población ya que el departamento de administración de la empresa **M&L Freight Logistics, C.A.** está conformada por un total de 4 personas.

Fase II: Identificación de los Factores que Intervienen en los Controles de los Procesos de Cuentas por Pagar de la Empresa M&L Freight Logistics, C.A.

Una vez ya obtenidos los dato y ordenados, en la primera fase, se procede a separar cada punto de relevancia para ser analizado detenidamente la información recolectada, de esta manera obtener los factores que intervienen así como también identificar las debilidades por la cual se tendrán que generar las nuevas normas para la aplicación del control interno de las cuentas por pagar.

Fase III Diseño de lineamientos del control interno para los procesos de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

En esta fase, se diseñaran las propuestas de los lineamientos que se deben seguir para la correcta elaboración de los procesos de las cuentas por pagar dentro de la empresa **M&L Freight Logistics, C.A.**, dando de esta manera los elementos necesarios para el cumplimiento del control interno para esta área.

Estos lineamientos que se incluirán el proceso de cuentas por pagar se presentan en forma de propuestas para cada área que presente debilidades en las operaciones o en los pasos donde se realiza este proceso y se verán reflejados en el capítulo de los resultados obtenidos durante la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

Con el fin de diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa **M&L Freight Logistics, C.A.**, mediante el método de observación directa en el periodo comprendido del 15-10-2018 al 15-11-2018, donde los criterios evaluados se representaron en un cuadro en el cual se ve de una forma más clara los puntos negativos y positivos de los procesos aplicados dándonos así los puntos más débiles que se tendrían que corregir.

4.1.1 Observación Directa.

A continuación se presenta el Cronograma de Actividades a seguir:

Cuadro 1. Ficha de Observación Directa.

		SI	NO
1	Personal con la capacitación para realizar las tareas de las cuentas por pagar	X	
2	Personal que registré las facturas recibidas	X	
3	Separación de funciones en el área de cuentas por pagar		X
4	Formularios de la relación de cuentas por pagar		X
5	Soportes de pagos	X	
6	Existencia de lineamientos de control interno		X

Fuente: Flores (2018)

Adicionalmente se efectuaron revisiones detalladas de los procesos y de los manuales que posee la empresa, en la evaluación de estos puntos se detallan más directamente los puntos donde tiene mayor necesidad la implementación de los lineamientos.

Ítem 1.

Tabla No 1. Personal Relacionado con el Departamento de Cuentas por Pagar.

	Personal para el Departamento	SI	NO
1	Personal Capacitado para Ejecutar el Cargo de Cuentas por Pagar	X	
2	Supervisor para Aprobación de los Pago		X
3	Tesoreria (Ejecución de los Pagos)		X
4	Gerencia (Ejecución de los Pagos)	X	

Fuente: Flores (2018) Revisión de Personal Capacitado.

Análisis:

En el análisis del personal que pertenece a la empresa y que esté relacionado en los procesos con el departamento de cuentas por pagar, se nombró cuatro puesto de diferentes niveles, los cuales fueron:

- Analista de cuentas por pagar o personal que ejecute las funciones del cargo, Segundo la evaluación realizada al personal que labora en la empresa obtuvimos como resultado que todo el personal está en capacidad de ejercer las funciones pertinentes al cargo.
- Supervisor del área o Departamento y Tesoreria, según la evaluación se encontró personal capacitado para ejercer el cargo de supervisor y/o tesorería, pero la empresa valiéndose del poco personal que posee no puede agregar cargos que pueda realizar la gerencia.

- Gerencia, este cargo es ejecutado por los socios o dueños de la empresa, por lo cual es el nivel de jerarquía más elevado dentro de la empresa y por ende le da acceso y disponibilidad de ejecutar los cargos que sean necesarios para el funcionamiento de la misma, dentro de este departamento realiza las funciones de supervisor y tesorería de esta manera es quien aprueba y ejecuta los pagos.

Ítem 2.

Tabla No 2. Manuales y Documentación Relacionada con el Departamento

	Existencias de Manuales y Documentación de Proceso de Cuentas por Pagar	SI	NO
1	Manual Cuentas por Pagar		X
2	Cronograma de Actividades		X
3	Instructivos		X
4	Tabla de Retenciones Actualizada	X	
5	Sistema Administrativo	X	
6	Manual para el Uso del Sistema		X

Fuente: Flores (2018) Revisión de manuales e instructivos.

Análisis:

Como se puede observar en el cuadro de revisión de los materiales y manuales del departamento, estos no constan de ningún tipo de instructivo al cual seguir para realizar los procesos adecuados para cumplir con los objetivos, como tampoco consta de un cronograma donde estipulen para que tiempo deben tener realizado cada proceso, o de qué manera tiene que entregar las documentaciones a medida que el tiempo estipulado en dicho cronograma se lo exija.

También se pudo observar que posee un sistema administrativo pero del cual no se tiene un instructivo ni manual de uso del mismo, por el cual se necesita que al ingresar un personal nuevo se requiera de asistencia de alguna persona con mayor experiencia dentro de la empresa para guiar y enseñar a este hasta que se adapte lo más posible al sistema.

Ítem 3.

Tabla No 3. Procesos para las Cuentas por Pagar

	Procesos para Cuentas por Pagar	SI	NO
1	Recepción de Facturas	X	
2	Registro de Facturas	X	
3	Aplicación de Retenciones	X	
4	Análisis de Antigüedad de Cuentas por Pagar		X
5	Cronogramas de Pago a Proveedores		X
6	Análisis de Disponibilidad Bancaria		X
7	Generación de Documento de Pago		X
8	Aprobación de los pagos	X	
9	Proceso de Pago	X	
10	Revisión de Débito Bancario		X
11	Envío de Información de Pago	X	
12	Elaboración de Conciliaciones Bancarias	X	

Fuente: Flores (2018) Revisión de procesos y departamentos involucrados.

Análisis:

Según el cuadro presentado en donde se registró la evaluación de los procesos y paso que se debe seguir en los lineamientos para las cuentas por pagar se observó que se omiten al menos la mitad de los procesos, que no está del todo mal ejecutado ya que si se aplican los más esenciales pero de igual forma se genera un déficit proceso el cual se puede mejor llevando un control paso a paso por todos los puntos.

4.2. Debilidades detectas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A.

Para el cumplimiento de la segunda fase metodológica, que consiste en determinar las debilidades en el proceso de cuentas por pagar de la empresa M&L

Freight Logistics, C.A., y una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos a través de la ficha de observación como también de revisión y evaluación de manuales, personal de la empresa y procesos de cuentas por pagar que se aplicaron en el área estudiada, se determinaron las siguientes debilidades.

La inexistencia de manuales y normas de la cuentas por pagar.

En la empresa se observó la inexistencia de manuales administrativos e instrumento que ayuden a la correcta realización de los procesos que se requieran para una correcta ejecución en el área, al existir este vacío en las normas y procedimiento siempre se puede omitir algunos pasos lo cual puede ser perjudicial ya que se puede pasar por alto algún pago.

Debido a la falta de estos materiales el personal con mayor trayectoria dentro de la empresa deberá asistir al personal con menor experiencia o el que este ingresando a esta, dejando así acumular sus propios deberes e interrumpir los procesos para poder adiestrar o ayudar al personal que tiene la duda de aplicación de los procesos, el inconveniente con este método es que existe la variable de que la persona que esta no retenga en su totalidad cada uno de los procesos que se le han indicado y para poder recurrir o solventarlo necesite la intervención de otro personal.

Análisis de antigüedad de cuentas por pagar.

Mediante este proceso se puede evaluar el tiempo que tiene la factura desde el momento en que se recibió hasta la fecha, debido a que no se aplica este proceso no se lleva un control de pago de las facturas de acuerdo con la antigüedad que esta tenga, dejando así a criterio de la gerencia cual seria las facturas que se aplica el pago y cerrando el proceso para esta si ver si se encuentra alguna otra con mayor tiempo de antigüedad.

Análisis de disponibilidad bancaria y cronogramas de pago a proveedores.

La ausencia de estos procesos genera un descontrol ya que no tienen una visión clara de lo que se disponen en banco para saber cuánto pueden cubrir el de las cuentas por pagar, para esto también se requiere el cronograma de pago que tampoco posee ya que en este se estipula la cantidad de facturas a las que se les generara el pago.

La falta de estos dos no permite que se lleve un mejor control de las cuentas por pagar ya finalizada las que puede generar que se realicen pagos dobles o que se omita alguna y no se realice el pago de esta.

Generación de documento de pago y revisión de débito bancario.

Mediante la evaluación de los procesos de cuentas por pagar se registraron estas debilidades que sería la generación de un documento de pago el cual debe ir anexo a la factura al pasar al departamento de tesorería en este caso pasar directamente a la gerencia que es la que se encarga de realizar estos pagos, también es la que se encarga de aprobarlos y establece el criterio de cuáles serán las primeras en pagar o cuales seguirán pendientes, esto se podría realizar con la antigüedad de las cuentas por pagar para así pagar las facturas antes de que llegue su fecha de vencimiento y evitar omisiones o pagos dobles.

El revisar los débitos bancarios es algo que se tiene que revisar a menudo para así saber con exactitud que los pagos se realizaron completamente y no hubo ninguna devolución por parte del banco, esto se aplica dentro de los procesos realizados por la empresa pero no con la frecuencia adecuada ya que esta hace esa revisión cuando se realiza la conciliación bancaria la cual se hace al final de mes lo que si se llega a detectar alguna devolución esta tendrá un proceso aún más largo porque ya el proveedor si tampoco se percató, asumirá que este pago esta efectivo sus cuentas.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta.

La propuesta permitirá la creación de un manual de normas y procedimientos, así como también una estructura que permitirá el correcto funcionamiento de los procesos y el cual guiará al personal por los pasos adecuados durante todo el proceso desde que se recibe la factura hasta el cierre del proceso y así facilitar la ubicación de la información necesaria para los cierres contables a final de periodos.

Otro punto importante es que este manual y la estructura mejorará el uso de los sistemas y mejoramiento de los tiempos en que se realizarán los procesos ya que servirá como guía tanto para el personal que tenga tiempo como el personal que ingrese nuevo, ya que no necesitará interrumpir las tareas de otro miembro del personal para la revisión de algún inconveniente que se presente en el área.

5.2 Objetivos de la Propuesta.

5.2.1 Objetivos General de la Propuesta.

Establecer Lineamientos del Control Interno para las Cuentas por Pagar de la Empresa M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.

- Proponer normas para la regulación y el cumplimiento de los procesos en el área de cuentas por pagar para la empresa M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.

- Desarrollar lineamientos para los procesos de cuentas por pagar para la empresa M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.
- Proponer guías para los procesos de cuentas por pagar para la empresa M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A.

5.3 Justificación de la Propuesta.

En la empresa M&L FREIGHT LOGISTICS, C.A., se observó deficiencia en los procesos de cuentas por pagar debido a la ausencia de los lineamientos para la aplicación del control interno, mediante las evaluaciones y revisiones que se realizaron en la empresa como método de recolección de datos, se optó por proponer lineamientos y utilizarlos para la aplicación de los controles internos, de esta manera facilitar la ejecución de los pasos para el proceso de cuentas por pagar y facilitar el aprendizaje de este.

Así mismo enfatizar de qué manera y de qué forma se llevara a cabo el orden y las funciones que requiera la ejecución del proceso de cuentas por pagar, de esta misma forma llevar un control sobre los tiempos de actuación o de duración que permanece una factura dentro del proceso, con esta idea de establecer lineamientos para el control interno cabe destacar que será un beneficio para todas las áreas administrativas ya que viendo cómo funciona eficazmente un departamento con una estructura firme para sus procedimientos, las otras áreas seguirán ese ejemplo.

5.4 Estudio de Factibilidad.

5.4.1 Estudio técnica.

En el estudio técnico se pudo observar que la empresa cuenta con personal capacitado para ejercer el cargo, esta tiene personal que cumple con los requisitos para el cumplimiento de las funciones que se requieren ejecutar en esta área.

5.4.2 Estudio Económico.

La empresa posee los recursos económicos necesarios, lo cual hace que la factible la implementación de la propuesta, ya que la inversión no es significativa. Se puede señalar que los gastos que sean generados por la aplicación de la propuesta serian en cuanto al análisis comparativo y se designara un grupo de empleados para levantar la información, y los gastos relacionados a los materiales utilizados son mínimos ya que se pueden utilizar los propios de la empresa, por lo cual no se generara ninguna inversión fuerte, en cuanto al gasto que puedan ser generados adicionalmente se podrá reflejar como adiestramiento al personal de la empresa.

5.4.3 Estudio Operativo

En el estudio operativo la empresa cuenta con los materiales necesarios que necesita el área para la implementación de la propuesta presentada, como los son teléfono, correo electrónico de manera de poder tener una comunicación efectiva con los proveedores y los otros departamentos involucrados en el proceso.

5.5 Desarrollo de la Propuesta.

Normas para regular el cumplimiento de las funciones del área de cuentas por pagar y los departamentos involucrados en el proceso.

- Al recibir la factura se debe revisar que los datos se encuentren bien y no hayan errores.
- Colocar en la factura fecha que se recibe, sello y nombre de la persona que la recibió.
- El analista registrara la factura y asignara número de registro.
- Realizar las retenciones que se requieran.

- Realizar y entregar cuadro de análisis a los supervisores o gerentes del área.
- Los supervisores o gerentes del aérea deberán seleccionar y hacer los pagos a los proveedores.
- El analista debe revisar estados de cuentas y llevar relación de pagos realizados y que hayan sido debitados de los bancos.
- Enviar notificaciones de pago a los proveedores y retenciones realizadas.
- Actualizar estatus de las factura o retirar de la relación de facturas por pagar.

Lineamientos relacionados con el control interno del área de cuentas por pagar.

Establecer normas que agilicen el intercambio de información entre los departamentos de cuentas por pagar y la gerencia que es la que se encarga de realizar los pagos.

Generar normas de control interno que permitan el cumplimiento de los tiempos exigidos por los proveedores.

Evaluar regularmente que los procesos se estén realizando adecuadamente y aplicar las correcciones que se necesiten.

Implementar indicadores de gestión pertinentes a evaluar el desempeño en el área de cuentas por pagar.

Mantener actualizada la base de datos de los proveedores para tener mayor facilidad al momento de necesitar alguna información relacionada a estos.

Llevar registro de las facturas de servicio y de materiales por separado, para llevar más control sobre las facturas que estén ingresando.

Realizar disponibilidad bancaria y conciliaciones bancarias para tener control sobre los que están en el banco y lo que se puede pagar.

Realizar jornadas para refrescar el uso del sistema y los pasos de los procesos.

CONCLUNSION

La presente investigación se basó, en la evaluación del área de cuentas por pagar de la empresa M&L Freight Logistics, C.A., donde se procedió a determinar su funcionamiento, mediante la aplicación de los instrumentos de observación directa como también de revisión y evaluación de todo lo relacionado al área de estudio, cuyos resultados nos permitieron efectuar análisis que sirvieron de base para formular las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar el cual presenta varias debilidades, en donde podemos decir que una de las más graves es la falta de transferencia de información entre los departamentos involucrados por lo que se implementa una estructura donde tengas que hacer énfasis en este aspecto teniendo formatos que se actualicen constantemente para tener una herramienta de trabajo sólida que permita ver el estatus de estos procesos.

En cuanto al proceso completo también tiene fallas graves pero la cuales se puede corregir con los lineamientos que se proponen, estos están dirigidos a mejorar el proceso de cuentas por pagar, mediante el establecimientos de normas y procedimientos de control interno para el departamento y las otras área involucradas, de esa manera establecer guías y manuales que puedan facilitar el uso de los sistemas para el mejor funcionamiento del proceso así como también evaluaciones periódicas para detectar nuevas fallas que se puedan presentar.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la empresa implementar los lineamientos para la mejora del proceso de cuentas por pagar, ya que constituye uno de los elementos que permitirá minimizar las debilidades que se puedan encontrar presentes, y así poder incrementar la eficiencia y la eficacia en el proceso.

Los resultados obtenidos en el trabajo podrán ser utilizados para futuras investigaciones, para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos, de esta manera y siguiendo lo anterior mencionado se recomienda.

- Analizar y considerar a la gerencia de la empresa la aplicación de la propuesta realizada.
- Elaborar guías que faciliten el uso de los sistemas administrativos que se utilicen para las capacitaciones del personal.
- Analizar periódicamente que se cumplan los lineamientos para la mayor efectividad y detectar fallas en la aplicación de los procesos.
- La implementación de un manual de normas y procedimientos así como también instructivos que faciliten el entendimiento de los procesos y sus pasos a seguir.
- Hacer un evaluaciones a todo el personal periódicamente para refrescar lo procedimientos.
- Aplicar indicadores de gestión que faciliten las evaluaciones al personal, y obtener un criterio sobre la eficacia y eficiencia, tanto individualmente como de forma colectiva.
- Ir capacitaciones y cursos para incrementar el conocimiento tanto del personal como de la gerencia en cuestión de adaptar los cambios que se van generando constantemente.

REFERENCIA

Arias, Fidas. (2012) **“Proyecto de Investigación”**, 6ta. Sexta edición, Caracas, Editorial EPISTEME.

Behar, Daniel. (2008) **“Metodología de la Investigación”**, Edición: Shalom

Brito, jose. (2001) **“Contabilidad: Básica e Intermedia”**, 6ta Sexta edición, Caracas, Centro de contadores, 2001

Fernández, Carlos, y Baptista, Pilar. (2014) **“Metodología de la Investigación”**, 6ta Sexta edición, Santa Fe. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Mantilla, Samuel. (2003). **“Control Interno: Estructura Conceptual Integrada”**, 3era. Tercera Edición. Ecoe Ediciones. Bucaramanga.

Salazar, Jhoana, y Salazar, jhoandrys. (2013) Lineamientos para Mejorar el Proceso de Cuentas por Pagar de la empresa C.A Química Integrada **“INTEQUIM”**.