



República Bolivariana de Venezuela

Universidad José Antonio Páez

Facultad de Ciencias Sociales

Carrera Contaduría Pública

Lineamientos para mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Autor:

Víctor Custode V- 27.188.175

Empresa: Hotel Hesperia WTC Valencia

San Diego, noviembre del 2020



República Bolivariana de Venezuela
Universidad José Antonio Páez
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera Contaduría Pública

Lineamientos para mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Constancia de Aceptación

Tutor Académico: Nohelia Duran

Tutor Empresarial: Rosalba Lopezmendez

Autor:
Víctor Custode
V- 27.188.175

San Diego, noviembre del 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I – LA EMPRESA	
1.1 Ubicación.....	3
1.2 Descripción de la empresa.....	3
1.3 Misión, Visión y Valores.....	3
1.4 Estructura Organizativa.....	4
1.5 Actividades desarrolladas durante la pasantía.....	5
CAPÍTULO II – EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del problema.....	6
2.2 Formulación del problema.....	7
2.3 Objetivos de la investigación.....	9
2.3.1 Objetivo General.....	9
2.3.2 Objetivos Específicos.....	9
2.4 Justificación de la investigación.....	10
CAPÍTULO III – MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1 Antecedentes.....	12
3.2 Bases teóricas.....	16
3.2.1 Cuentas por pagar.....	16
3.2.2 Lineamientos.....	17
3.2.3 Control interno en área de cuentas por pagar	18
3.3 Definición de términos básicos.....	19
CAPÍTULO IV – FASES METODOLÓGICAS	
4.1 Fases Metodológicas.....	21
4.1.1 Fase 1: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia	21

4.1.2 Fase 2: Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de cuentas por pagar detectadas en la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia23

4.1.3 Fase 3: Diseñar lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia23

CAPÍTULO V – RESULTADOS

5.1 Diagnosticar la situación actual del proceso de Cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia24

5.1.1. Observación Directa.....24

5.1.2 Diagnóstico de la situación actual del área de cuentas por pagar y departamentos involucrados35

5.2 Debilidades y Fortalezas detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia36

5.2.1 Debilidades detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.....36

5.2.2 Fortalezas detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.....37

5.3 Diseño de lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.....38

CAPÍTULO VI – LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la propuesta.....40

6.2 Objetivos de la Propuesta.....41

6.2.1 Objetivo General.....41

6.2.2 Objetivos Específicos.....41

6.3 Justificación de la Propuesta.....41

6.4 Estudio de Factibilidad.....42

6.4.1 Técnico.....42

6.4.2 Económico.....43

6.4.3 Operativo.....43

6.5 Desarrollo de la propuesta.....43

6.5.1 Normas para regular el cumplimiento de las funciones del área de cuentas por pagar y departamentos involucrados en el proceso.....	43
6.5.2 Lineamientos relacionados con el control interno del área de cuentas por pagar.....	44
6.5.3 Lineamiento relacionado con el control interno del área de almacén de materiales.....	45
6.5.4 Guías generales para el tratamiento de la información contable.....	45
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
REFERENCIAS ELECTRONICAS.....	49
ANEXOS.....	53
Anexo A.....	54
Anexo B.....	55

LISTA DE CUADRO

CUADRO

1. Ficha de observación directa.....24

LISTA DE TABLAS

TABLAS

1.- Tabla 1 Sistema administrativo contable computarizado	25
2.- Tabla 2 Conocimiento del manejo del sistema contable	26
3.- Tabla 3 Normas establecidas en Cuentas por Pagar	27
4.- Tabla 4 Pautas para el Control de documentos.....	28
5.- Tabla 5 Herramientas para la información entre las aéreas afectadas.....	29
6.- Tabla 6 Información confiable del área de cuentas por pagar.....	30
7.- Tabla 7 Comunicación efectiva entre los departamentos	31
8.- Tabla 8 Recepción de materiales registradas correctamente.....	32
9.- Tabla 9 Seguimiento y control de las actividades de cuentas por pagar.....	33
10.- Tabla 10 Diseño de lineamientos de cuentas por pagar.....	34

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

1.- Grafico 1 Sistema administrativo contable computarizado.....	25
2.- Grafico 2 Conocimiento del manejo del sistema contable.....	26
3.- Grafico 3 Normas establecidas en Cuentas por Pagar.....	27
4.- Grafico 4 Pautas para el Control de documentos	28
5.- Grafico 5 Herramientas para la información entre las aéreas afectadas.....	29
6.- Grafico 6 Información confiable del área de cuentas por pagar.....	30
7.- Grafico 7 Comunicación efectiva entre los departamentos	31
8.- Grafico 8 Recepción de materiales registradas correctamente.....	32
9.- Grafico 9 Seguimiento y control de las actividades de cuentas por pagar	33
10.- Grafico 10 Diseño de lineamientos de cuentas por pagar	34

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones surgen por la necesidad de mejorar sus operaciones, para obtener resultados idóneos y convertirse en empresas sólidas, lo que ha llevado a la progresiva búsqueda y aplicación de nuevas y más eficientes técnicas. Cuyo propósito fundamental es contar con un lineamiento que ayude mejorar al personal involucrado a realizar las actividades relacionadas con la erogación del gasto e inversión, mediante el pago de cuentas por pagar por los diversos conceptos, de manera eficiente y eficaz, coadyuvando a las áreas involucradas en el cumplimiento de sus objetivos.

Al respecto en este trabajo especial de pasantía se analiza el caso de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia; dedicada a otorgar servicios de alojamiento a las personas y les permite a los visitantes sus desplazamientos y que también proveen a los huéspedes servicios adicionales como restaurantes, piscinas, gimnasio, spa, bar y canchas deportivas. Siendo este uno de los hoteles 5 estrellas que tiene la ciudad de Valencia, estado Carabobo, Venezuela.

En este sentido, el presente trabajo de pasantía está estructurado en seis (06) capítulos de los cuales, en el Capítulo I, se describe a la empresa donde se realiza la pasantía, su ubicación y procesos básicos, su misión y visión con los valores de la empresa. De igual forma, Capítulo II, se describe el problema, objetivo general, objetivos específicos y la justificación del estudio en el Capítulo III, Marco Referencial Conceptual, describe a los antecedentes, bases teóricas, la definición de términos. en el Capítulo IV, Marco Metodológico, se describe la metodología seguida para el desarrollar el estudio, donde se refleja el tipo y diseño de la investigación y la forma como se desarrollaron las fases metodológicas en las cuales está estructurado el documento, en el Capítulo V; se presentan los resultados,

las encuestas realizadas y su análisis. En el Capítulo VI, La Propuesta, es donde se presenta la nueva propuesta ante el objetivo general y de ahí se crean otros objetivos generales y específicos para esta nueva propuesta y como llevarla a cabo; por último, se presentan las conclusiones realizadas y las recomendaciones, después de estas se encontrarán las referencias bibliográficas y referencias electrónicas y por ultimo los anexos.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación

Naguanagua, Av. 168 Salvador Feo La Cruz Este-Oeste, Valencia 2005, Carabobo

1.2 Descripción de la empresa

La empresa Hotel Hesperia WTC Valencia es un Hotel calificado 5 estrellas ubicado en la ciudad de Valencia, Venezuela que se dedica a otorgar servicios de alojamiento a las personas y les permite a los visitantes sus desplazamientos y que también proveen a los huéspedes servicios adicionales como restaurantes, piscinas, gimnasio, spa, bar y canchas deportivas. La torre del hotel consta de 15 pisos y 350 suites para un total de 20.000 mts² de construcción. La torre del hotel se conecta con la Torre de Oficinas del Complejo WTV Valencia y con el Rio Convention Center, el centro de convenciones más grande del país.

1.3 Misión, Visión y Valores

1.3.1 Misión

Ofrecer un servicio de calidad y confort en el mercado de servicio hotelero y de alimentos, proveyendo a nuestros clientes productos de alta calidad, creando con ello la satisfacción total y dándonos a conocer por nuestros servicios y atención única en nuestra localidad.

1.3.2 Visión

Para el 2025 lograr los estándares de calidad requeridos en la prestación de servicios y productos a nuestros huéspedes y comensales, a través de un proceso de

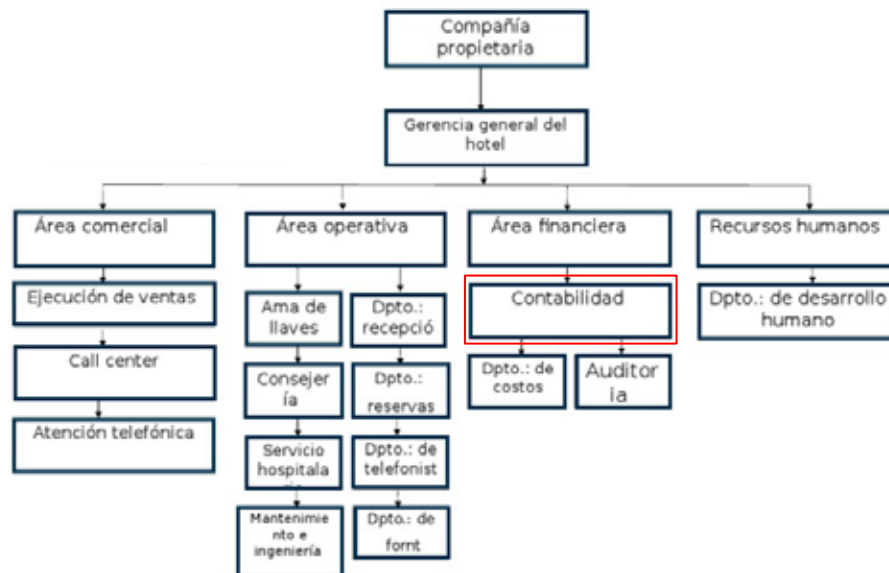
mejora continua obteniendo una generación de beneficios a través del mercado local y foráneo, en el que nuestro nombre llegue a ser uno de los primeros en nuestra región.

1.3.3 Valores

Algunos valores identificados por nosotros que sabemos que nos ayudaran a poder lograr el impulso necesario y requerido como una nueva opción en el mercado hotelero y de alimentos son:

- Honestidad: Calidad humana que encierra el compromiso de la verdad dentro y fuera de la empresa.
- Respeto: Reconocimiento de los intereses y sentimientos mutuos, base de la relación social de forma interna y externa de la entidad.
- Lealtad: Fidelidad y compromiso al cliente, a la empresa y a los colaboradores.
- Trabajo en equipo: Desarrollo de compañerismo entre colaboradores que nos permitirá coherencia y concordancia en las acciones a tomar.
- Colaboración: Consecuencia del trabajo en equipo para obtener resultados conjuntos enfocados a los clientes.
- Sinceridad: Manifestación de la verdad, principio básico en la relación laboral y con el cliente.

1.4 Estructura Organizativa



Como se podrá notar en el cuadro rojo de la estructura, en la parte de contabilidad es donde se encuentra el área de cuentas por pagar y en esa área es donde se realizará la pasantía

1.5 Actividades Desarrolladas durante la pasantía

- Conciliaciones Bancarias
- Registrar Asientos Contables
- Realizar Cierres Contables al final de cada mes
- Elaborar Ordenes de Compras
- Declaraciones de Impuesto
- IVA, ISLR, Alcaldía
- Análisis de Cuentas
- Procesar Pagos

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

En la primera década del nuevo milenio, estructuras económicas a nivel internacional describen constantes cambios, motivados por la tecnología, la información y la competitividad lo que trae como consecuencia que las organizaciones se tengan que adaptar de una manera rápida y eficiente a estos cambios, con el propósito de mantener sus posibilidades de competencia dentro de los mercados en los que participan, en un trabajo orientado hacia el mejoramiento continuo, experimentando por ello un proceso importantes en cuanto a la gestión de sus procesos administrativos.

En una sociedad, las empresas cumplen un papel muy importante, puesto que, son unidades económicas y también fuente de soluciones ante la oferta y la demanda de bienes y servicios de la misma sociedad. Así mismo, las empresas manejan su estructura organizativa según sea el trabajo que se quiere realizar en cada departamento de la organización, se establecen niveles de jerarquías y se distribuyen las actividades para garantizar de esta forma que dentro de la organización se realicen los procesos para alcanzar los objetivos establecidos, y que estén en concordancia con la misión y visión de la empresa.

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, al crecer una organización, surge la necesidad de más talento humano para poder cubrir de forma adecuada la cantidad de trabajo que este crecimiento trae consigo, cuando el número de empleados aumenta y las actividades se vuelven más complejas se hace necesario instaurar controles que te permitan evaluar los resultados de las diferentes áreas que componen la organización.

En este aspecto, el control interno de una organización es indispensable, por tanto, cada empresa es responsable de establecer sus medidas de control para garantizar un trabajo con eficiencia y eficacia. Al estar bien estructurado, definido y establecido el control, permite la mejora continua, mediante la detección oportuna de cualquier irregularidad, brindando así un mejor funcionamiento, calidad, confiabilidad y seguridad de los procesos. Son numerosas las definiciones que se han dado al control interno, según la norma internacional de auditoría (NIA 315, 2013):

El control interno se define como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Párrafo 42).

En esta perspectiva Meigs, (2000) plantea que: “El propósito básico del control interno es de promover la operación eficiente de la organización” (p.136). Lo anterior permite inferir que, el control interno busca minimizar los errores, irregularidades u

omisiones que puedan existir en una organización para así poder brindar informaciones, datos y procesos confiables.

En el contexto venezolano, en los últimos años, ha pasado por transformaciones fuertes a nivel cultural, económico, ideológico y social, esto les ha colocado a las organizaciones una presión adicional que los lleva a necesitar la optimización de sus recursos y funciones de forma imprescindible.

Consecuentemente, las mejoras de los costos operacionales, es un punto clave en Venezuela y el control interno en cada departamento de las organizaciones brinda la visión de realizar mejoras y tomar medidas de correcciones de ser necesarias para lograr este objetivo.

Una de estas organizaciones es el Hotel Hesperia WTC Valencia. es una empresa dedicada a la hotelería, es decir, consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo. Así mismo, entre las transacciones y responsabilidades de esta organización están las cuentas por pagar.

Dentro de las causas más relevantes del problema que existe en la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, en el proceso del área de cuentas por pagar, las observaciones permitieron determinar que, si bien se cumple con los requisitos formales establecidos 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 criterio de desempeño y cursos de acción que deben seguirse para cumplir con los objetivos trazados y contribuir a la mejor toma de decisión. En tal sentido, se escogió cuentas por pagar la cual pertenece al departamento de compras de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, por ser éste uno de los procesos más importante que esta organización ya que se relaciona en primer lugar con todo

lo concerniente a las adquisiciones que efectúa la sociedad para proveerse de productos para la venta, además de todas aquellas adquisiciones que no están relacionadas a sus inventarios pero que son necesarios para la operatividad de esta.

2.2 Formulación del Problema

¿Cuáles serían los lineamientos que se deben cumplir para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar en el Departamento de compras de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

2.3.2 Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

2.- Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de cuentas por pagar detectadas en la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

3.- Diseñar lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

2.4 Justificación de la Investigación

Toda investigación amerita de tiempo y dedicación para su cumplimiento, a través de los años diversos estudios del área contable han aportado ideas viables para el mejor desenvolvimiento de dicha área.

Las razones que justifican la presente investigación están en estrecha relación con la utilidad o el uso que se hará de los resultados de esta. En la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, surge la necesidad de controlar las operaciones asociadas en el departamento de compras, específicamente en el área de cuentas por pagar.

Tomando en cuenta los aspectos antes señalados en este planteamiento, se presenta la siguiente investigación, la cual se centró en lineamientos para mejorar los procesos realizados en el área de Cuentas por Pagar, cuya implementación será una herramienta gerencial para el fortalecimiento y el mejoramiento dentro del departamento de compras de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, permitiendo además la obtención de información confiable y oportuna, que contribuya a una mejor toma de decisión a nivel gerencial y de cierres contables oportunos.

A raíz de esto, las empresas han implementado controles internos en los procesos tanto de producción como para el procesamiento de la información financiera, esto con el objetivo de poder verificar y controlar las operaciones que se realizan dentro de la entidad y detectar cualquier falla o acciones inadecuadas realizadas por parte de cualquier persona que labora en la misma.

Es por ello, que con el desarrollo de esta investigación permitió enfocar las soluciones en el área de cuentas por pagar lo cual ayudara a conocer los procedimientos que se han utilizado a lo largo de las actividades financieras, y al

mismo tiempo, la investigación permitió conocer los procesos que se han utilizado mediante varias actividades, para así fortalecer el control a los parámetros económicos, tecnológicas y sociales que existen en la actualidad, por otra parte, se benefician todos los involucradas en la cadena para así corregir errores y dar respuesta a la gerencia cuando así lo requiere y al medio que lo rodea. Por lo anterior, es importante la propuesta de lineamientos lo cual permitiría satisfacer las necesidades de la empresa.

De esta manera, se puede contribuir a que la empresa aplique un control interno efectivo a las actividades que son realizadas en el departamento de cuentas por pagar, y a través de esta investigación aportar soluciones a los diferentes problemas que se originan al no llevar un adecuado control en los procedimientos que se deban aplicar para el registro, control y emisión de los pagos ejecutados por la empresa, de tal manera que se originan alternativas que ayuden a lograr altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas o actividades que se desarrollan para la realización de los pagos, a fin de alcanzar un mejor funcionamiento, en función de un mayor y mejor control.

Además, proporcionará una nueva visión respecto a las teorías de control interno y estrategias contables a través de unos lineamientos estratégicos que serán un instrumento viable para su mejora, afianzando y desarrollando los procesos dentro del departamento de cuentas por pagar a través de estándares en las tareas, mejora continua y puntos de revisión y control dentro del proceso.

No obstante, puede servir de ayuda a las organizaciones, a la universidad y a la administración pública ya que en ella se detallarán ciertas normativas y citas a libros, como las Normas internacionales de Auditoría (NIA), Meigs, Tamayo, Francés, Grisanti y Niif que servirán para el estudio del proceso de control dentro de una organización.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes de la Investigación

Durante la exploración de anteriores proyectos vinculadas con el tema en estudio, se logró constatar que distintas organizaciones se reflejan carencias en los procedimientos, métodos y controles para la ejecución de sus procesos; además se evidencia el uso de nuevas herramientas como plan de cambio dentro de las empresas, en especial de los procesos administrativos y su impacto en la toma de decisiones. Esto muestra que son muchas las sociedades que están en constante actualización, esto con el objeto de optimizar sus labores que permitan hacerlas más competitivas y acorde con las exigencias del mundo de hoy.

En primer lugar, González y Gudiño (2019), quienes titularon su investigación “Plan estratégico para control de los procesos administrativos-contables de las cuentas por pagar de la empresa Herramientas Venezolanas C.A”, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el fin de evaluar si los procedimientos y normativas están orientados para la consecución de los objetivos propuestos, y estos últimos están alineados a la misión y visión de la empresa, de tal manera que se pueda lograr registrar las deudas y obligaciones contraídas con terceros, y realizar el pago oportuno, minimizando el riesgo de que se realicen fraudes en esta área de la organización. Para ello, se procedió a desarrollar la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible. La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Las autoras concluyeron que, el control en el área de cuentas por pagar permite minimizar los riesgos de fraude, lograr obtener información oportuna y fiable,

salvaguardar los activos y detectar posibles desviaciones a tiempo para establecer los correctivos necesario, por lo tanto se logra el incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente, permitiendo el registro y pago oportuno de sus obligaciones, para mejorar la imagen de la empresa frente a sus proveedores. Su aporte al presente estudio, es que, mediante el control de los procesos de cuentas por pagar, se pueden hacer seguimiento a los pagos para evitar duplicidad de los mismos, al llegar las facturas originales, así como aplicar los adelantos a tiempo.

Por su parte, Guevara (2019), quien presentó un estudio titulado “Estrategias administrativas-contables para mejorar el proceso de cierre mensual de cuentas por pagar de la empresa Colgate-Palmolive C.A.”, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, con la finalidad de realizar de manera oportuna y adecuada, los registros de las operaciones generadas por las cuentas por pagar y efectuar el proceso de cierre en el periodo en que corresponda y se genere la obligación contraída.

La metodología empleada fue un proyecto factible, en el cual se aplicó una encuesta como técnica de recolección de información, cuyos datos fueron analizados y permitieron concluir que la falta de registros oportunos no permite conocer cuál es el endeudamiento de la empresa, por lo tanto, no se conocen los importes de los recursos necesarios para el cumplimiento de la deuda, lo que genera que se deteriore la imagen de la empresa, y por insolvencia. Su aporte al presente estudio, es la aplicación de un cuestionario para poder realizar el diagnostico real que presenta la empresa en estudio para determinar las debilidades que originan la problemática presentada.

Por su parte, Barcia (2016), presentó en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, un trabajo de investigación titulado “Diseño de procesos para el pago a proveedores y fondos a terceros en el G.A.D.M. ATACAMES”, para optar al título de Magíster e Administración de Empresas, Mención Planeación. El estudio tuvo como

finalidad, describir los procesos actuales para identificar falencias que puedan ser transformadas en fortalezas mediante propuestas variables. De esta manera, la metodología utilizada combina el estudio cualitativo y cuantitativo, mediante un estudio de campo y documental, a nivel descriptivo. Se utilizó como técnica de recolección de información fuentes bibliográficas, la entrevista y la encuesta, apoyada de un cuestionario conformado de catorce ítems de respuestas cerradas: excelente, muy buena, buena y deficiente.

La autora concluye, que con los resultados esperados se fundamenten una mayor eficiencia, la cual permita a través de implementación de sistemas automatizados, agilizar los procesos de control, registro y pago, para mantener una efectiva relación, apoyada en el presupuesto institucional. Asimismo, señala la importancia de mantener una visión de procesos financieros estructurados, los cuales ayudarán a controlar el flujo de efectivo, dando cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas. Su aporte a la presente investigación, son las bases teóricas que fundamenten la presente investigación relacionadas a los procedimientos administrativos, para el proceso de pago de las obligaciones que requieren de medidas de control para minimizar los riesgos de cometer errores, omisiones y evitar fraudes.

Por su parte, Washington (2016), en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE”, presentado en la Universidad de Guayaquil. Ecuador, para optar al título de Contador Público autorizado. El estudio tuvo como finalidad, analizar los procedimientos administrativos y contables en el área de cuentas por pagar para brindar una posible solución, y proporcionar de esta forma seguridad razonable de que las diferentes áreas y departamentos involucrados en con los pasivos de proveedores de bienes, materiales y servicios se encuentran funcionando en armonía. De esta manera, la metodología utilizada combina el estudio cualitativo y cuantitativo, mediante un estudio de campo y documental, a nivel descriptivo. Se utilizó como técnica de recolección de

información la entrevista y la encuesta, apoyada de un cuestionario conformado de quince (15) preguntas de respuestas según la escala de Likert.

La autora concluye, que la empresa carece de un manual de normas y procedimientos en el proceso de pago a proveedores, por lo que no existen controles internos, ni medidas de contingencia establecidas ante irregularidades en los procedimientos administrativos y contables, por lo que surge la necesidad de proponer un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa, el cual fue propuesto por la autora. En relación a su aporte a la presente investigación, es la identificación de la situación actual de la organización mediante los instrumentos de recolección de información, además de las bases teóricas del control interno en el área de cuentas por pagar.

Por otro lado, Neira (2016), presentó un estudio titulado “Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en COSELCA”, para obtener el título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, la cual tuvo como propósito efectuar de manera oportuna el pago de sus deudas y mejorar su imagen ante sus proveedores, debido a que no cuenta con un manejo adecuado de sus cuentas por pagar a proveedores y productores, generando como consecuencia que exista incertidumbre sobre la efectividad de la forma como se realizan las relaciones comerciales con sus proveedores. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un modelo de los proyectos factibles, dando una solución viable al problema planteado, en el cual se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

En la investigación se concluye que, la empresa no cuenta con un manual de funciones adecuado en el que se encuentren establecida las áreas que intervienen en el proceso de pago de cuentas por pagar a proveedores y, por otro lado, recomiendan que la empresa debiera establecer los niveles de endeudamiento que es capaz de contraer con los proveedores. Su aporte al presente estudio, es en cuanto a la problemática

similar en cuanto a los registros de las deudas con proveedores, ya que al no realizarse adecuadamente y en el tiempo oportuno genera que no se controle el endeudamiento en función a la capacidad de pago de la organización, lo que puede generar que no se cumpla con este en la fecha establecida, y perdiendo credibilidad ante sus proveedores.

Estos cinco (5) trabajos que fueron realizados en un pasado y seleccionados para ser los antecedentes, tienen mucha relación con el trabajo de pasantía que se titula “Lineamientos para mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia”, ya que entre ella tienen la relación que se busca una mejoría para el control interno o su área objetiva es el área de cuentas por pagar y en todas ellas se busca un método o instrumento para su mejora y beneficio en la empresa que se estudia.

3.2 Bases Teóricas

La revisión y estudio realizado en cuanto a material bibliográfico y documental, constituye un aspecto de gran importancia para el desarrollo de esta investigación, ya que nos permite comprender el porqué de la realización de esta. Además, permite estructurar y definir las variables relacionadas con el tema en estudio, planteándolas según el orden en el que fueron analizadas las investigaciones ya mencionadas.

3.2.1. Cuentas por Pagar

La contabilidad es una necesidad para cada empresa, ya sea una pequeña organización o una corporación grande, ninguna va a operar de manera eficaz sin una contabilidad o contador, manejando las finanzas de la misma. Cada compañía requiere la gestión de cuentas a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero. Las cuentas por pagar en función de cualquier negocio es la función de la casa que paga las facturas.

Según Fernández (2010), se define a las cuentas por pagar “como una cuenta acreedora, por la compra a créditos de bienes y servicios. La forma utilizada para resumir una transacción, o su aprobación, su registro y su pago”. (p. 3).

Las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventario), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. Si son pagaderas a menos de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuenta por pagar a largo plazo. Es preciso analizar estos pasivos por cada acreedor y en cada uno de estos por cada documento de origen (Fecha, Número del documento e importe) y por cada pago efectuado. También deben analizarse por edades para evitar el pago de moras o indemnizaciones. Las cuentas por pagar a largo plazo al finalizar cada periodo económico, deben reclasificarse a corto plazo, (las exigibles el año próximo).

3.2.2. 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 (2018:1), 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.

Para ser más específicos, los lineamientos que ordenan y orientan la ejecución del proceso administrativo en una actividad, función y organización determinada. Por lo tanto, para la empresa en estudio, mediante la adecuada aplicación de los conceptos administrativos y principios aplicables de contabilidad, así como la debida

consideración de las características y contenido mínimo, se obtendrá una alta calidad de cada uno de los lineamientos, procedimientos y normativas que se formulen. Por lo que, la estructura en que se basan será sólida y de fácil adaptación a las necesidades de la organización objeto de estudio para lograr un manejo adecuado de sus inventarios.

2.2.3 Control interno en área de cuentas por pagar

El control interno se consideró en sus inicios, como una responsabilidad del auditor. Sin embargo, los descubrimientos de pagos secretos y malversaciones de fondos llevaron al control interno al frente en una forma de responsabilidad central de la alta gerencia. En este sentido, bajo el enfoque tradicional se han desarrollado muchas teorías de control interno, el cual comprende el plan de la organización, todos los métodos y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas de la gerencia. En cuanto al control interno en el área de cuentas por pagar, Aguirre (2016), 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 reflejan todas aquellas deudas relacionadas con los suministradores de los bienes y servicios que son necesarios para la operativa del negocio y que no tienen la consideración de proveedores. (p. 173).

3.3 Definición de Términos Básicos

Archivo maestro: Archivo de computadora para mantener un registro para cada proveedor de adquisiciones individuales y saldo de proveedores.

Ciclo de Adquisición y Pago: es el ciclo de transacciones que incluye la adquisición y pago de la mercancía y servicios de proveedores externos a la organización.

Control: proceso por el cual un orden modifica, regula o dirige el funcionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

Estado de cuenta del proveedor: es un documento preparado por el proveedor cada mes que indica el saldo inicial, nuevas adquisiciones del periodo, pagos efectuados y saldos al final del cliente.

Facturas de proveedor: documento que especifica los detalles de una transacción de adquisición y el importe de dinero que se debe al proveedor por la adquisición.

Registro contable: es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio, se registra en contabilidad en su correspondiente cuenta.

Procedimientos Contables: son aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que realizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Normas: son estándares que se establecen en una organización para regular el comportamiento de los integrantes de la empresa.

Políticas: es una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares, y dan orientación clara hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo; es decir, lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

Relación de cuentas por pagar: listado del monto que se debe a cada proveedor en un punto dado en el tiempo; se prepara directamente del archivo maestro de cuentas por pagar.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 Fases Metodológicas

4.1.1 Fase 1: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Para la realización del diagnóstico se procedió en primer lugar a la aplicación de la técnica de la observación directa, la cual según Bernal (2001); la observación directa en el campo de las ciencias económicas y especialmente de las administrativas, “cada día cobra mayor credibilidad y uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlados” (p. 173)

La aplicación de esta técnica a través la ficha de observación (ver anexo A) permitió recoger la información del proceso de cuentas por pagar, desde la óptica de los investigadores, lográndose evidenciar y visualizar el modo como se trabaja, las tareas diarias y detectar de cerca la problemática que se presenta en el departamento.

Seguidamente se aplicó una encuesta al personal, al respecto Tamayo y Tamayo (2006), señala “es aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Pág. 124). El instrumento utilizado fue el cuestionario, definido por la Universidad Nacional Abierta (2003) como “un formulario que permite registrar información en el proceso de recolección de datos; además facilita encuestar un número alto de sujetos en un

lugar determinado.” (p. 42). El cuestionario estuvo conformado por diez (10) preguntas cerradas del tipo dicotómico.

La población, definida por Hernández (2006)

“Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de la población posee una característica en común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 26). “En su lugar se basan en el juicio personal del investigador ya que la base de este proyecto son las respuestas presentadas por todos los trabajadores de la empresa”. (p. 57).

En esta fase se tomó como población al siguiente personal: Gerente de Compras, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Administración, jefe de impuestos, Gerente de Contabilidad de Costo, Recepcionista y Jefe de Contabilidad, en total siete (07) trabajadores, quienes son las personas afectadas por la problemática en estudio.

Por otra parte, Bernal C. (2.000) indica que la muestra “es parte de la población seleccionada, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto del estudio”. (p.29).

En la presente investigación se utilizó una muestra del tipo censal, la cual es definida por López (1999) como “Aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población para investigar”. (p: 12).

En este caso, la muestra es igual a la población, ya que se tomaron todos los elementos, es decir, las 07 personas seleccionadas que son el Gerente de Compras, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Administración, jefe de impuestos, Gerente de Contabilidad de Costo, Recepcionista y Jefe de Contabilidad; ellos conforman el área administrativa de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.

4.1.2 Fase 2: Identificación de las debilidades y fortalezas en el proceso de cuentas por pagar detectadas en la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.

Una vez obtenidos los datos recolectados en la primera fase, a través de un procedimiento de clasificación se determinará las Debilidades y Fortalezas del proceso de cuentas por pagar en la Empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, la cual nos permitirá tener un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar los lineamientos.

4.1.3 Fase 3: Diseño de lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.

En esta fase, la propuesta debe poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar las actividades administrativas y contables del área de cuentas por pagar, de manera tal que se logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa.

Los lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar se presentan en el capítulo de resultados en forma de propuesta, abarcando cada una de las áreas consideradas críticas, estableciéndose la debilidad, estrategia de mejora, y responsable y así se le dará cumplimiento a la tercera fase metodológica.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Diagnosticar la situación actual del proceso de Cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.

Con la finalidad de diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por pagar se observó de forma directa dicho proceso durante el periodo comprendido entre el 23-03-20 y el 15-06-20, los elementos percibidos se registraron en una ficha de observación a través, de la cual se pudo detectar los elementos tanto positivos como negativos del proceso. Tal como se muestra en el cuadro No. 1.

5.1.1. Observación Directa

Cuadro 1. Ficha de observación Directa

No.	OBSERVACIONES	SI	NO
1	Personal capacitado para realizar las tareas del área de cuentas por pagar	X	
2	Personal que compare el ingreso de inventario con el pedido	X	
3	Separación de funciones dentro del área de cuentas por pagar		X
4	Manejan formularios que les permita controlar las cuentas por pagar		X
5	Soportes de los pagos	X	
6	Existencia de normas de control interno		X

Fuente Salazar y Salazar (2012)

Adicionalmente a través de la aplicación de un cuestionario de (10) preguntas, Se pudo conocer desde el punto de vista del personal administrativo que labora en el área de cuentas por pagar, los resultados obtenidos fueron tabulados y representados en gráficos tipo circulares, posterior a los cuales se realizó el análisis de los mismos.

Ítem 1. ¿La Empresa cuenta con Sistema Administrativo Contable Computarizado?

Tabla No. 1 Sistema Administrativo Contable Computarizado

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	7	100%
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

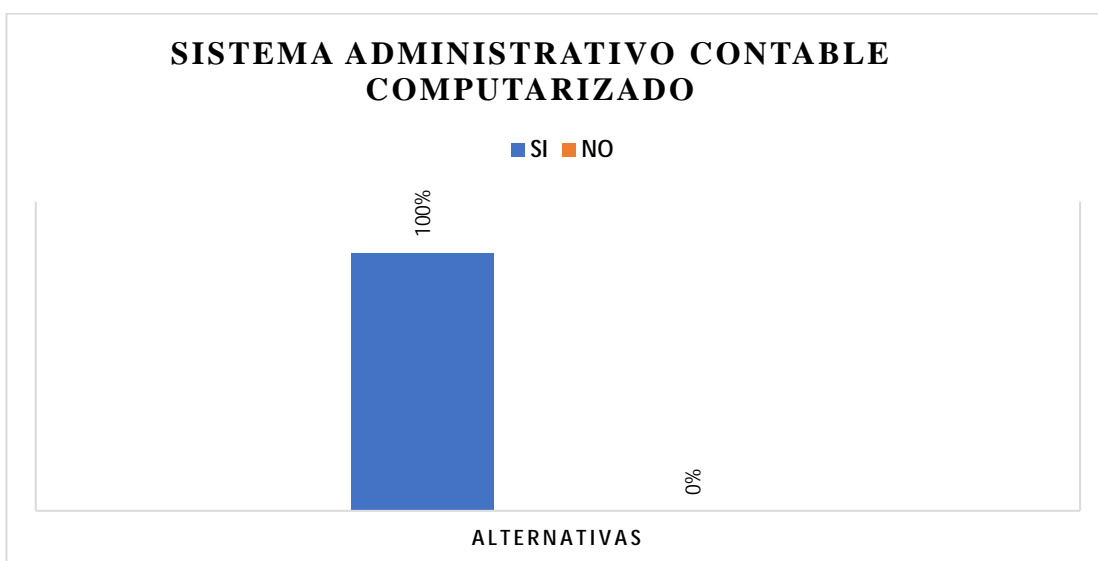


Gráfico No. 1: Sistema Administrativo Contable Computarizado

Fuente: Tabla No.1 (2020)

Análisis:

Entonces ¿La Empresa cuenta con Sistema Administrativo Contable Computarizado? El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que sí. Confirmándonos la importancia que da la empresa al manejar sistemas computarizados en apoyo de los procesos administrativos y contables, para sí garantizar una calidad y cantidad de información oportuna y confiable.

Ítem No 2. ¿El personal está apto para el manejo del sistema Contable?

Tabla No. 2: Conocimiento del manejo del sistema contable

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

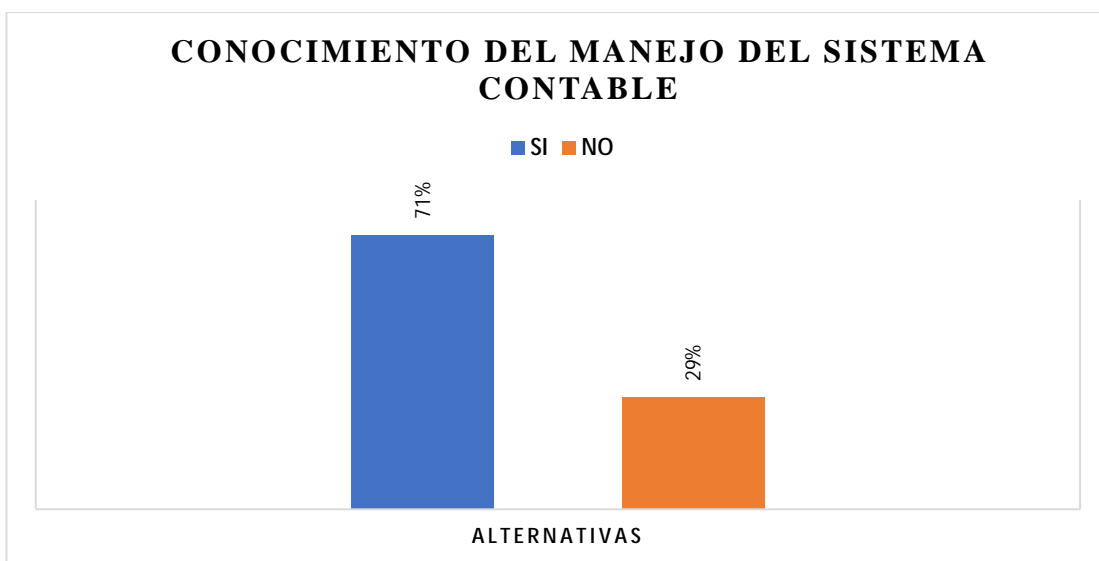


Gráfico No. 2: Conocimiento del sistema contable

Fuente: Tabla No.2 (2020)

Análisis:

Los resultados permiten evidenciar que el setenta y uno por ciento (71%) del personal se encuentra capacitado para manejar el sistema contable computarizado, debido que son trabajadores con antigüedad en la empresa, encontrándose al inicio de la implementación del sistema y el veintinueve por ciento (29%) restante no se siente apto por ser nuevos en la organización, mostrando debilidad por no tener el adiestramiento adecuado al momento de su ingreso.

Ítem No 3. ¿Existen normas establecidas en las funciones del área de Cuentas por Pagar?

Tabla No. 3: Normas establecidas en Cuentas por Pagar

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

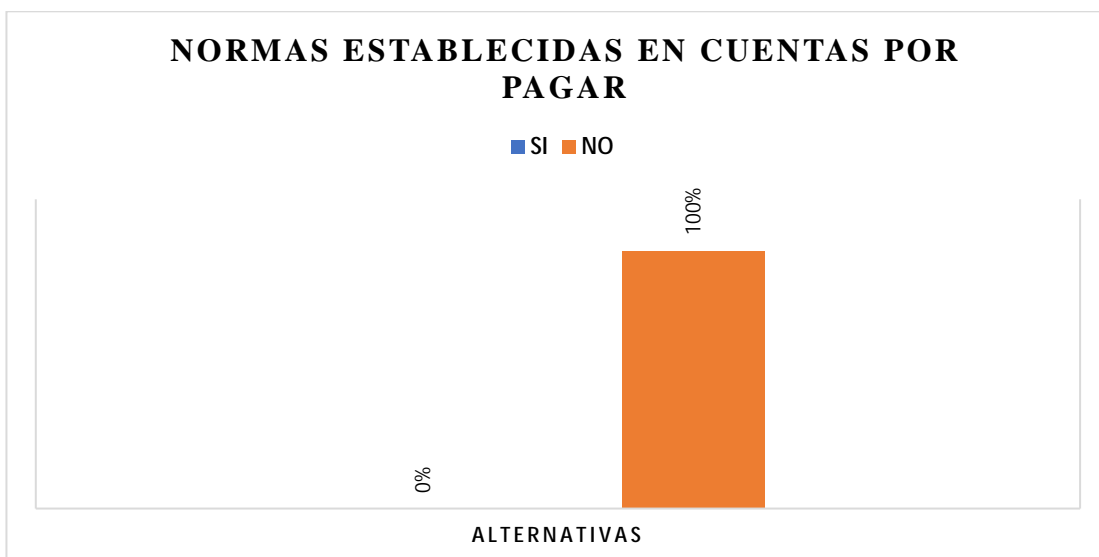


Gráfico No. 3: Normas establecidas en Cuentas por Pagar

Fuente: Tabla No.3 (2020)

Análisis:

Se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados concuerdan que no existe un procedimiento de cuentas por pagar para el área, el no contar con un cuerpo de instrucciones por escrito hace más lento el proceso, ocasionando diversidad de criterios por parte de personal; además de existir la posibilidad de cometer errores en el cumplimiento de las tareas.

Ítem No 4. Existen pautas para el control de documentos ¿Estas se encuentran por escrito?

Tabla No. 4: Pautas para el Control de documentos

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

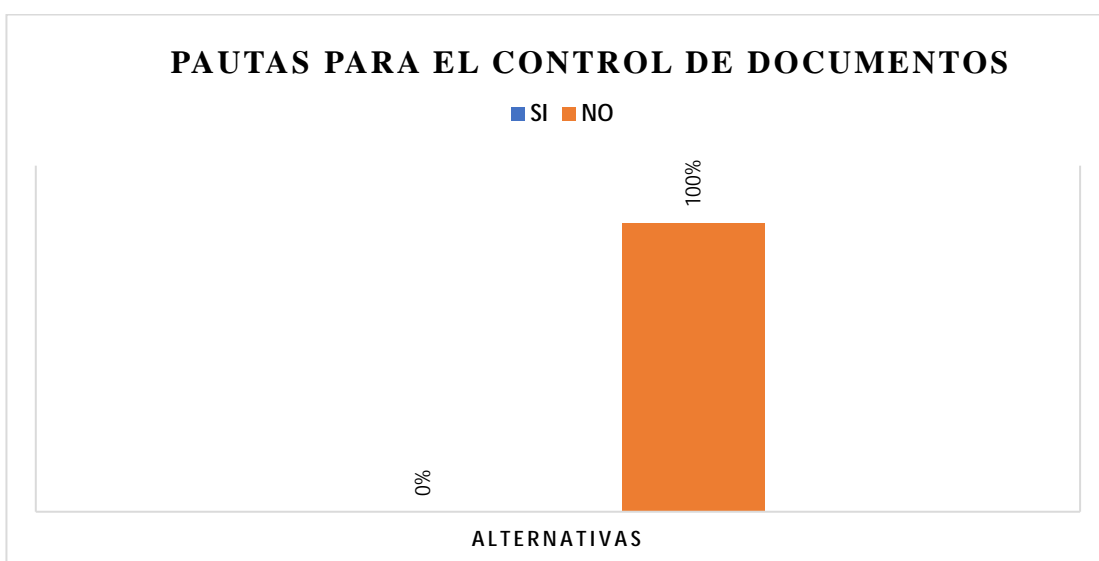


Gráfico No. 4: Pautas para el Control de documentos

Fuente: Tabla No.4 (2020)

Análisis:

Se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados concuerdan que no se maneja ni se tiene conocimiento de la existencia de pautas para el control de documentos. Esto se debe a que no existen dichas normas en los procedimientos de la empresa. Lo que muestra que no se cuenta con un paso a paso de cada uno de los procesos que involucran las cuentas por pagar, trayendo como consecuencia resultados inesperados e irregularidades al momento del cierre contable.

Ítem No. 5 ¿La empresa dispone de herramientas que permitan la fluidez de la información entre las áreas que afectan las cuentas por pagar?

Tabla No. 5 Herramientas para la información entre las aéreas afectadas

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

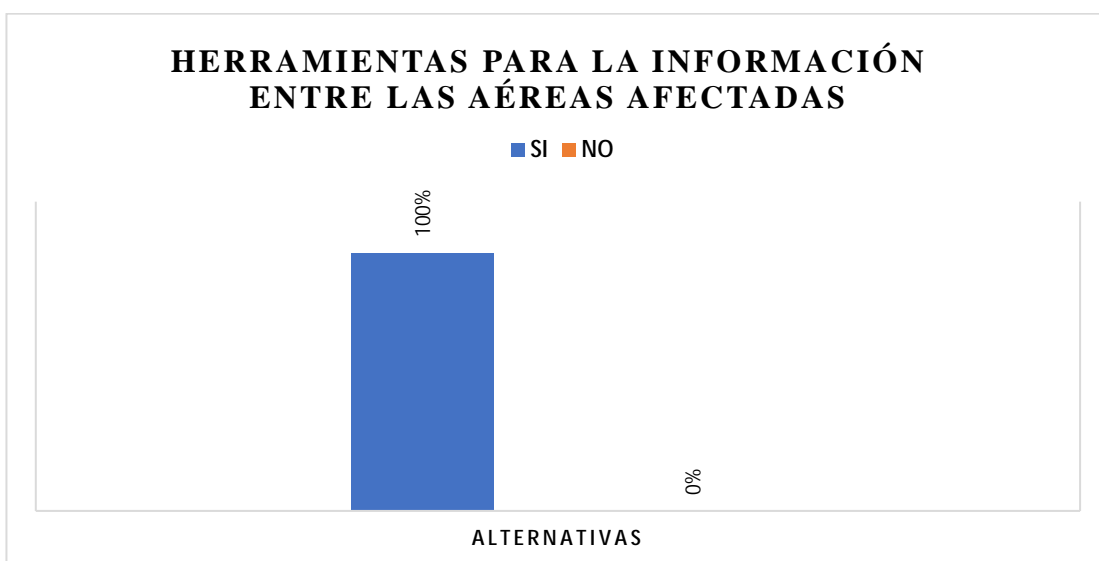


Gráfico No. 5: Herramientas para la información entre las aéreas afectadas

Fuente: Tabla No.5 (2020)

Análisis:

El cien por ciento (100 %) de la población considera que la empresa si cuenta con la herramienta y equipos necesarios que permite relacionar los departamentos entre sí, esto muestra que se tienen los recursos necesarios para el manejo de la información entre las distintas áreas.

Ítem No 6. ¿Cree usted que la información que proporciona el área de cuentas por pagar es oportuna y confiable?

Tabla No. 6 Información confiable del área de cuentas por pagar

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

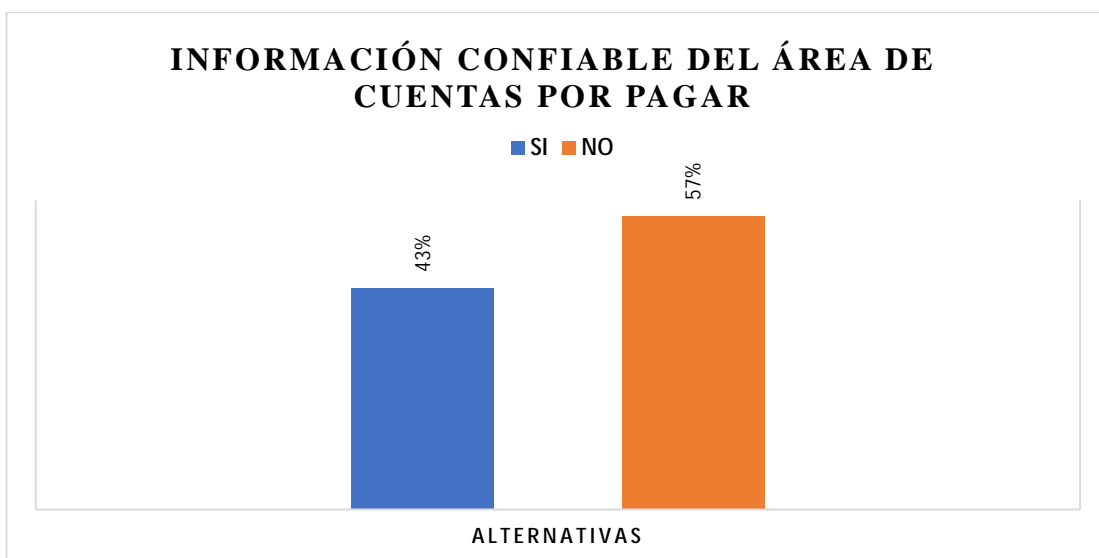


Gráfico No. 6: Información confiable del área de cuentas por pagar

Fuente: Tabla No.6 (2020)

Análisis:

Se puede observar que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los trabajadores indican que presentan demora en el proceso, actualmente se debe comprobar la veracidad de la información para que sea confiable y por lo tanto deja de ser oportuna, mientras que un cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados consideran que la información del área si es oportuna y confiable.

Ítem No 7. ¿Existe comunicación efectiva entre los departamentos que involucran el área de cuentas por pagar?

Tabla No. 7 Comunicación efectiva entre los departamentos

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

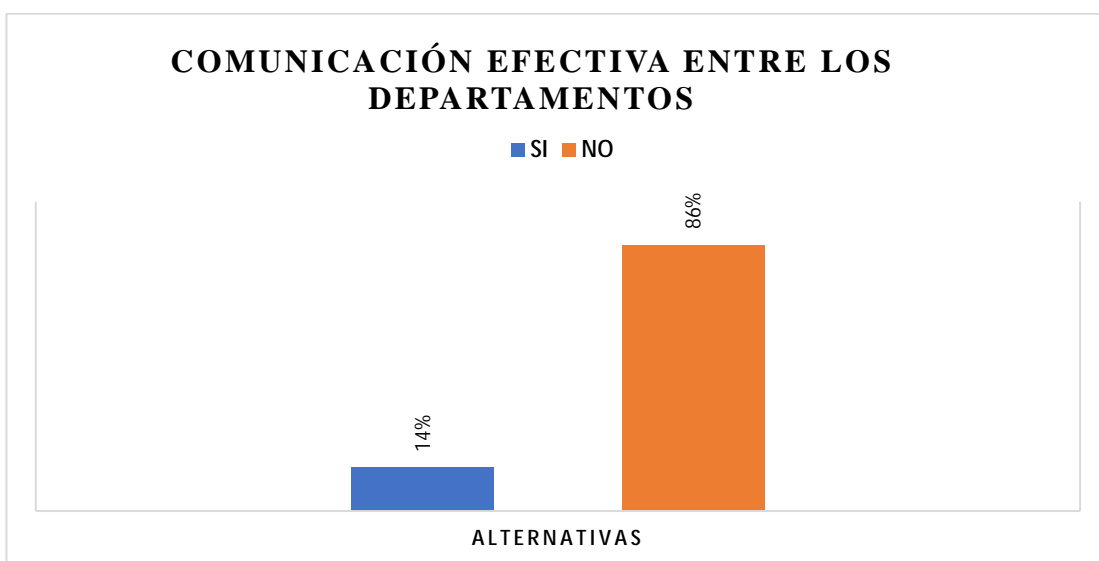


Gráfico No. 7: Comunicación efectiva entre los departamentos

Fuente: Tabla No.7 (2020)

Análisis:

Se puede observar que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados concuerdan y demuestran que no existe comunicación efectiva entre los departamentos, lo que trae como consecuencia que se generen irregularidades por la falta de comunicación en el proceso de registros en el sistema y es por ello la existencia de información errónea en las cuales nadie se hace responsable, situación que se presenta cuando no existen lineamientos o instructivos de los procesos que interactúan con otras área de la empresa. Mientras que el catorce por ciento (14%) respondieron a que la comunicación es efectiva.

Ítem No 8. ¿Considera usted que las recepciones de materiales están siendo registradas correctamente?

Tabla No. 8 Recepción de materiales registradas correctamente

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

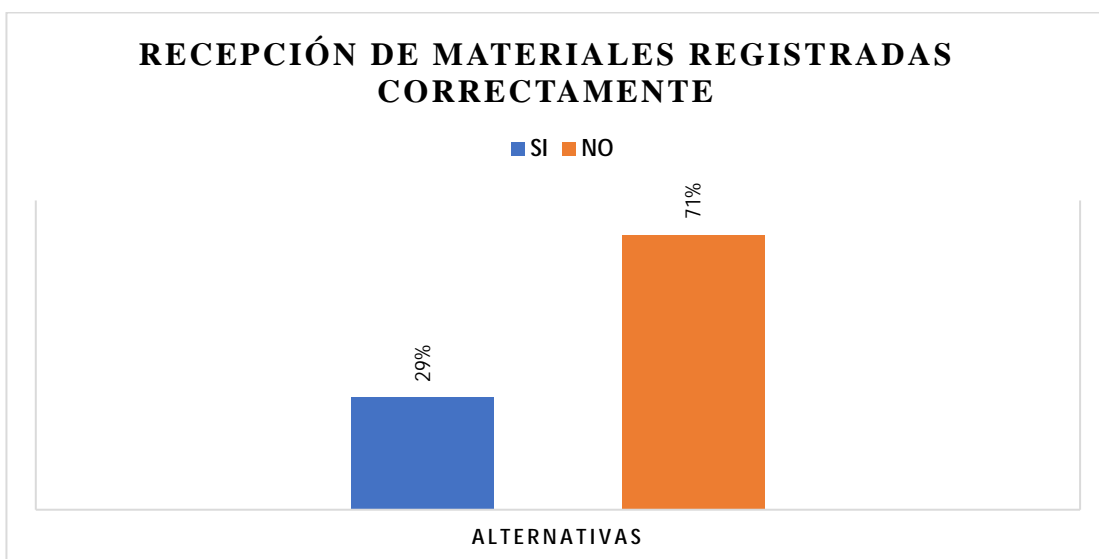


Gráfico No. 8: Recepción de materiales registradas correctamente

Fuente: Tabla No.8 (2020)

Análisis:

Se puede observar que el setenta y un por ciento (71%) respondió de forma negativa, por lo que se debe tomar en cuenta que el personal que da recepción los materiales no cumple las especificaciones necesarias para el buen desenvolvimiento del proceso lo cual ocasiona retraso al generar los pagos y el cierre contable mensual, mientras que el veintinueve por ciento (29%) de la población afirma que si se registra correctamente la recepción de materiales.

Ítem No 9. ¿Se lleva a cabo un seguimiento y control interno de las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar?

Tabla No. 9 Seguimiento y control de las actividades de cuentas por pagar

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

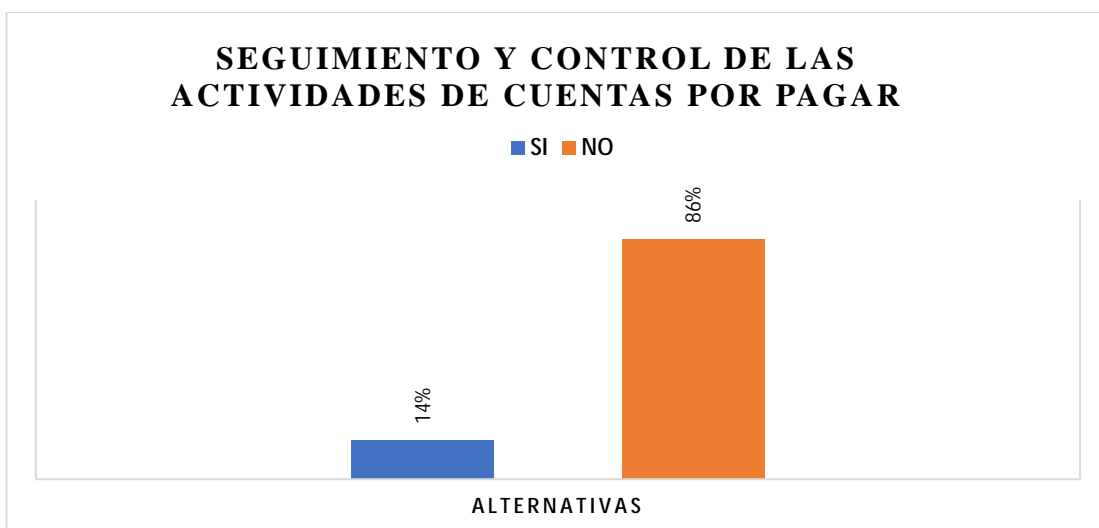


Gráfico No. 9: Seguimiento y control de las actividades de cuentas por pagar

Fuente: Tabla No.9 (2020)

Análisis:

Como resultado, se obtuvo que el ochenta y seis por ciento (86%) de la población, aseguran que no existe ningún seguimiento o control de las actividades que realizan, ni asesoramiento por parte del supervisor para hacer más eficiente los procesos. Los mismos indican cumplir con sus funciones de la manera que los consideran más conveniente. Es por ello que existen retrasos por cargas erróneas en el sistema, que afectan el cierre contable del mes. Mientras que el catorce por ciento (14%) considera que si se lleva un seguimiento y control de las actividades.

Ítem No 10. ¿Considera usted que la creación de lineamientos mejoraría el proceso de cuentas por pagar?

Tabla No. 10 Diseño de lineamientos de cuentas por pagar

Alternativa	Nro. de Respuestas	Porcentaje (%)
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2020)

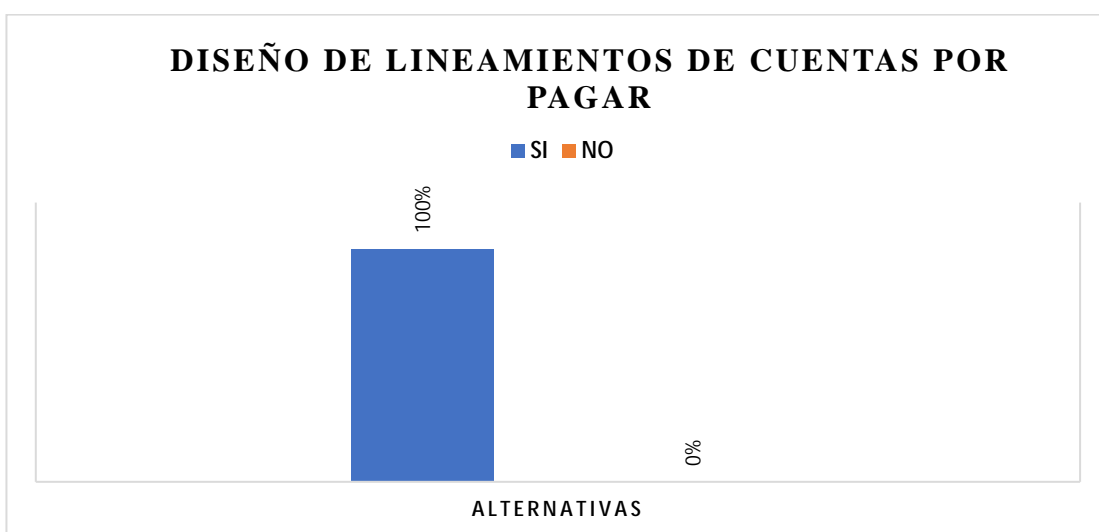


Gráfico No. 10: Diseño de lineamientos de cuentas por pagar

Fuente: Tabla No.10 (2020)

Análisis:

El cien por ciento (100%) de la población considera que, si debe implementarse un lineamiento para la mejora de los procesos administrativos contables del área de cuentas por pagar, fomentando lineamientos que conduzcan al desarrollo de normas o instructivos de trabajo en las que estén involucradas todas las áreas que interactúan con el departamento, y de esta manera propagar el trabajo en equipo, trayendo consigo el buen manejo de esta implementación.

5.1.2. Diagnóstico de la situación actual del área de cuentas por pagar y departamentos involucrados

Una vez realizadas las técnicas de recolección de información se da cumplimiento a la primera fase sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia:

- La empresa cuenta con un sistema administrativo contable como soporte al área de cuentas por pagar, el cual fue clasificado por los encuestados como eficiente y confiable.
- En cuanto la existencia de normas que rijan el proceso de cuentas por pagar, se verifico la ausencia de tales normas de manera formal e informal, ocasionando diversidad de criterios para el tratamiento de las cuentas por pagar por parte del personal.
- Al revisar los aspectos concernientes al control interno, un 86% de los encuestados coincidieron que no existe un seguimiento y control interno a las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar.
- El personal de los departamentos involucrados en el proceso de cuentas por pagar no se encuentra totalmente capacitado para el manejo del sistema contable, así se evidencia mediante la respuesta al ítem Nro. 2 donde el 71% de los encuestados afirmo que si esta apto para el manejo del sistema contable, mientras que el restante manifestó que el personal no se encuentra capacitado. Esta situación puede explicarse en el hecho de que el personal de nuevo ingreso no ha sido adiestrado adecuadamente en el sistema administrativo.
- Otro aspecto importante a resaltar como detonante para conflictos en el área de cuentas por pagar es la comunicación poco efectiva
- Respecto al área de almacén un 71% de los encuestados considero que la recepción de materiales no está siendo registrada adecuadamente.
- Al revisar la cualidad de la información suministrada por el área de cuentas por pagar en cuanto la fiabilidad y oportunidad, el 57% de los encuestados respondieron que no es confiable ni oportuna, al presentar demora en el

procesamiento, las fuentes o soportes no son verificadas adecuadamente, el registro es realizado sin ningún parámetro de control, por lo que hace que la información no presente datos exactos ni el tiempo en el registro actualizado.

- Al evaluar los recursos y equipos tecnológicos existentes en el área se determinó que el 100% de los consultados opinan que la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia cuentan con las herramientas comunicacionales necesarias para una comunicación efectiva dentro del área de cuentas por pagar y demás departamentos involucrados en la empresa.

5.2. Debilidades y Fortalezas detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Para dar cumplimiento a la segunda fase metodológica, que consiste en determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia y una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos a través de la ficha de observación directa y el cuestionario aplicado en el área estudiada, se determinaron las debilidades y fortalezas que a continuación se presentan

5.2.1. Debilidades detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Comunicación ineficaz

Existe una ineficaz comunicación entre los departamentos de compras, almacén y el área de cuentas por pagar, producto de una débil supervisión, donde la responsabilidad de impulsar en los trabajadores los hábitos conducentes a una adecuada comunicación son aquellos quienes ejercen el liderazgo, porque aun contando con los recursos y el manejo de radio, teléfono, correos, etc, no se tiene la cultura de comunicar cualquier situación irregular que este sucediendo, si no hay que esperar al cierre de mes para notificar y solucionar .

Falta de pautas y control de documentos en las diferentes áreas.

La falta de controles se evidencia en la inexistencia de pautas o puntos críticos de control; que consiste en el establecimiento de puntos de verificación de lo que dice el físico contra lo que muestra el sistema, en aquellas etapas del proceso en que convergen diferentes departamentos, es decir donde el primero concluye con un producto semielaborado y entrega al siguiente departamento para continuar con el proceso. La empresa debe entonces, enfocarse principalmente en aquellos departamentos o áreas en las que “unos” dependen de “otros” porque los problemas que la organización viene presentando, es que existe una alta dependencia en los mismos y no existe una verificación en el desempeño, esto va directamente relacionado por la falta de lineamientos de las actividades que afectan otros departamentos.

Débil supervisión del área de cuentas por pagar

Se observó una débil supervisión en el área de cuentas por pagar, esto se soporta en el hecho de que la persona encargada; supervisor del área de cuentas por pagar, no ha logrado involucrarse con el personal, canalizar las acciones hacia la obtención de los objetivos, se debe resaltar que esta persona, fue asignada a esta área, mediante la fusión realizada en la organización, sin el debido entrenamiento en la nueva función y aún se desempeña en el cargo de la empresa origen.

5.2.2. Fortalezas detectadas en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Disponibilidad del Equipo

La empresa Hotel Hesperia WTC Valencia cuenta con una variedad de equipos de oficina que facilitan el trabajo a realizar para cada área de la empresa, contando con equipos electrónicos como laptops y PC, teléfonos y radio, impresoras, etc; como también cuentan con los artículos de escritorio como son los archivadores, cuadernos, lápices y bolígrafos, carpetas, etc. Además de que en los almacenes siempre se cuenta con repuestos de estos mismo equipos y artículos para

el momento de que uno falle o se termine.

Resguardo de Comprobantes Contables

A pesar de los inconvenientes con respecto a la ineficacia de comunicación o de respuestas, la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia cuenta en su área de cuentas por pagar todos los comprobantes y facturas tanto de clientes como de la misma en sus carpetas. A pesar de la falta de una buena organización esta misma cuenta con el apoyo de estos documentos como respaldo o protección de haber un error o falla en el futuro con alguna cuenta o pago.

Apertura al Cambio

En estos tiempos el cambio es algo inevitable, casi siempre para bien y la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia y sus trabajadores no se quedan atrás ya que cada cierto tiempo tienden a cambiar rutinas de trabajo y de aplicaciones contables que se realizan en las computadoras inteligentes, actualizándolos para que mejore el proceso y aunque cambie los métodos al final serán para un bien común de crecimiento y facilidad al trabajador. El mundo va creciendo y actualizándose y la empresa que no pueda seguir estos pasos tendrán varias dificultades a mediano plazo.

5.3. Diseño de lineamientos para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia

Para llevar un adecuado manejo a continuación se dará a conocer diferentes actividades para llevar a cabo el funcionamiento del área de cuentas por pagar, se expresarán lo siguiente:

1. Se debe tener en el área de cuentas por pagar, comprobantes y/o recibos de ingresos que soporte la entrada de materiales como alimentos o artículos de hoteles como jabones y toallas, ya que esta actividad se realiza en computadoras nada más y no se tiene soporte de los mismos más que solo sus facturas.

2. Al momento de la llegada de camiones con materiales de oficina o de hotelería, se debe registrar de forma limpia los comprobantes o recibos de ingresos, haciendo hincapié en la fecha, hora, nombre del mayorista, RIF y su monto, para poder proporcionar al área de cuentas por pagar una información clara y confiable.
3. El Jefe de Operaciones debe verificar al momento de recibir los documentos como facturas o recibos bien, para detectar cualquier tipo de fallas en los comprobantes para su previa aceptación, plasmando la firma y sello de aprobación
4. Los trabajadores del área de cuentas por pagar deben ser aptos para poder llevar y soportar la responsabilidad de llevar las cuentas, cálculos y todo lo que conlleva ser contador en el área de cuentas por pagar mediante la comprobación de títulos universitarios y/o su currículum donde deba especificar por los trabajos donde antes haya participado.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la propuesta

Toda empresa está constantemente en la búsqueda de mejorar, ser más productiva y crecer, esto conlleva a hacer ciertas modificaciones en sus procedimientos. La implementación de lineamientos es de gran importancia, puesto que permite asegurar y verificar que se cumplan con los procesos establecidos, para el adecuado desarrollo de las operaciones. Por consiguiente, los lineamientos comprenden procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa.

Al igual que la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia. existen organizaciones que tienen objetivos y metas que cumplir, para esto las mismas deben seguir procedimientos y procesos, es por ello que se propone establecer Lineamientos de control interno para las cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia. Con esto se busca apreciar la satisfacción de realizar una mejor gestión en el control interno de las cuentas por pagar y de cierta manera desarrollar un trabajo de calidad que permita el logro de los objetivos.

La propuesta permitirá describir las funciones y mejorar el proceso en el área de cuentas por pagar, para así lograr una mayor eficiencia y eficacia a la hora de realizar el registro de las facturas y el cierre contable. Con la elaboración de esta propuesta se busca fortalecer las funciones que realiza el analista de cuentas por pagar ya que con la recarga de trabajo se ha debilitado el cumplimiento de estas funciones. Del mismo modo se busca mejorar el control interno en el área de cuentas por pagar debido a la deficiencia que se presenta al momento de registrar las facturas.

6.2. Objetivos de la Propuesta

6.2.1. Objetivo General

Establecer lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia.

6.2.2. Objetivos Específicos

- Proponer normas para regular el cumplimiento de las funciones del área de cuentas por pagar y departamentos involucrados en el proceso.
- Desarrollar lineamientos en el área de cuentas por pagar y departamentos involucrados en el proceso.
- Proponer guías generales para el tratamiento de la información contable.

6.3. Justificación de la Propuesta

El objetivo de toda empresa es alcanzar una posición de liderazgo que garantice su desarrollo y posicionamiento en el mercado, logrando cumplir las metas para la cual fue diseñada, es por eso que la obtención de este fin se logra con la eficiencia, solidez de los procesos y funciones del departamento. Estos procesos tendrán su máxima expresión cuando alcance la efectividad de sus funciones, por lo que se hace necesario que el control interno se convierta en el eje central de dichos procesos de gestión. Es así por lo que muchas organizaciones se ven obligadas, ante las nuevas características del entorno a mantenerse en constante cambios, por tal motivo para que exista un control interno, se deben implementar lineamientos que optimicen el buen funcionamiento de las actividades, esto no solo mejorara la efectividad organizacional, sino que además unen los procesos para lograr la satisfacción tanto de los empleados como los dueños de empresa.

En la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, el proceso de cuentas por pagar es deficiente por la falta de lineamientos que establezca su control, así se evidencio en los resultados obtenidos en el estudio diagnosticado realizado, además de ello no se

proyecta la elaboración futura por parte de la empresa, como una responsabilidad en la que todos deben participar para realizar las funciones debida, por lo que surge la presente propuesta.

Así mismo, el control de las funciones como un proceso organizacional, no puede permanecer al margen del acontecer diario de la empresa y a la cual se debe, ya que lo que se desea es que exista un mejor aprovechamiento de los recursos que conduzcan al cumplimiento de metas y objetivos, que debe estar estrechamente vinculado con lo que ocurre en su alrededor diariamente. Es por esta razón, que la creación de lineamientos establece funciones y determinan procesos, es esencial para el logro de los fines establecidos.

Es de hacer notar, que, a través del enfoque de lineamientos de mejoras en el proceso del área de cuentas por pagar, se puede lograr beneficios para todos los integrantes tanto de la administración como de almacén. Por esta razón se presenta esta propuesta como un aporte viable para mejorar el funcionamiento de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia en virtud de la concordancia y mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales en beneficio del desarrollo de la organización y mejor resguardo de sus intereses.

Los trabajadores del área de cuentas por pagar se verán beneficiados notablemente ya que, al proponer el lineamiento, los retrasos al cierre de mes serán menores por lo que no se verán interrumpidos en sus labores.

6.4. Estudio de Factibilidad

6.4.1. Técnico

Desde el punto de vista técnico la empresa cuenta con un personal capacitado y calificado, por poseer una educación promedia universitaria y experiencia en el área objeto de estudio.

6.4.2. Económico

La empresa posee los recursos económicos necesarios que hace factible la implementación de la propuesta, ya que la inversión no es significativa. Cabe señalar que los gastos generados por esta propuesta serian en cuanto al análisis comparativo y la designación de un grupo de empleados para levantar la información, y los gastos relacionados a computadoras e impresoras son insignificantes ya que se utilizaran los de la empresa, por lo tanto, resulta claro que no es necesario una inversión fuerte. El gasto adicional de la empresa son los adiestramientos del personal.

6.4.3. Operativo

Desde el punto de vista operativo la empresa cuenta con los recursos tangibles que se necesitan para implementar la propuesta presentada, como lo son: teléfono, correo electrónico, de manera de poder tener una comunicación efectiva, reuniones cuando sean necesarias, radios, entre otros.

6.5. Desarrollo de la propuesta

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

- Al momento de registrar el material se debe revisar que coincida los montos de las facturas contra la orden de compra.
- Al llegar la factura al departamento de cuentas por pagar se deben sellar y firmar el día que se reciba.
- Los analistas de cuentas por pagar deben enviar al supervisor del área, todos los lunes de cada semana, un reporte donde especifiquen las transacciones que obtuvieron diferencia en los montos entre las facturas y la orden de compra.
- El área de recepción de materiales debe enviar un reporte todos los lunes al supervisor de cuentas por pagar, donde especifique las recepciones de las

facturas.

- El supervisor del área de cuentas por pagar debe realizar informe e indicadores de gestión, que le permita evaluar mensualmente las causas de los cierres contables no oportuno y este debe ser divulgado a las áreas involucradas.
- Todas las irregularidades encontradas en los procesos del área de cuentas por pagar deben ser informados oportunamente, a través de los correos electrónicos corporativos al supervisor encargado, quien es el responsable de canalizar los inconvenientes presentados.

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

- Establecer normas que agilice el intercambio de información entre los departamentos, haciendo el uso eficiente de los recursos disponible.
- Generar normas de control interno que permitan cumplir con los lapsos de tiempos exigidos por los proveedores.
- Evaluaciones continuas a través de auditorías operativas que permitan determinar si el control interno se está cumpliendo.
- Implementar indicadores de gestión tendientes a como es el desarrollo en el proceso que inciden positivamente en el área de cuentas por pagar.
- Actualizar de manera constante la base de datos de proveedores a fin de procurar los registros de datos correspondientes a cada proveedor a fin de facilitar la ubicación y contactos, así como también la información técnica de los mismos.
- Evaluación de desempeño de los proveedores, a fin de facilitar la información del comportamiento de los mismos, a través de las cuales se puedan tomar decisiones sobre contrataciones y condiciones para cada caso. Aunado también

al histórico de las cuentas auxiliares por cada proveedor.

6.5.3. Lineamiento relacionado con el control interno del área de almacén de materiales

- Llevar los registros que realicen diariamente, y que permita llevar un control con el área de cuentas por pagar de la totalidad de las facturas que debe registrar, para que al final del mes no genere retrasos en el cierre contable.
- Conciliación a través de la preparación de un informe mensual para que este sea comparado con los registros realizados por el área de cuentas por pagar, para garantizar la eficiencia en el cierre de mes contable.
- Adecuar el sistema contable para que el analista del almacén, visualice la orden de compra para garantizar una carga efectiva en el mismo.
- Adiestrar al analista de almacén de materiales de como interviene su proceso en el sistema contable y de qué manera puede afectar positiva o negativamente en el mismo.

6.5.4. Guías generales para el tratamiento de la información contable

- Fomentar la concientización al personal de los recursos y equipos disponibles para la eficiente ejecución de sus actividades y generación de la información de manera sustentada, confiable y oportuna.
- Refrescar a todo el personal involucrado, sobre el manejo de los módulos en el sistema contable al cual pertenece.
- Facilitar información a través de reportes generados por el sistema, y de esta manera sean creados los indicadores de gestión solicitados en las áreas.

CONCLUSIONES

La presente investigación se basó, en evaluar el área de cuentas por pagar de la empresa Hotel Hesperia WTC Valencia, donde se procedió a determinar su funcionamiento, mediante la aplicación de instrumento de encuesta, cuyas respuestas permitieron efectuar los análisis que sirvieron de base para formular las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por pagar presenta muchas debilidades al momento de realizar el cierre contable, una de las más resaltantes es la existencia de una comunicación poco efectiva que enfatice la importancia de impulsar el uso de los recursos comunicacionales dentro de la organización, con la finalidad de proporcionar las herramientas para un ambiente de trabajo idóneo para el logro de los objetivos.

En cuanto a la recepción de registros de facturas realizada por el departamento de almacén de materiales, el cual presentaron frecuentes fallas, disparidad e incoherencia en los datos registrados, esto originó que el área de cuentas por pagar procediera a solicitar actualización y modificación del mal registro, generando re trabajo en el cierre de mes, ocasionando retrasos en el proceso contable.

Esta investigación permitió proponer lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar, mediante el establecimiento de normas inherentes al proceso de cuentas por pagar, lineamientos para el área de cuentas por pagar y departamentos involucrados y guías generales para el tratamiento de la información contable.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la empresa implementar los lineamientos de mejora en el proceso de cuentas por pagar, ya que constituye uno de los elementos que permitirá mejorar las debilidades que se encuentran presentes, y así generar eficiencia y eficacia en el proceso.

Los hallazgos encontrados en este trabajo podrán ser utilizados para futuras investigaciones, para el mejoramiento continuo de los procesos administrativo. Por lo expuesto anteriormente se recomienda:

- Analizar objetivamente la propuesta y considerar su contenido, para ser aprobado por los responsables del área administrativa de la empresa.
- Mejorar el entrenamiento en la operación del sistema contable para reducir el número de errores en las transacciones.
- Analizar periódicamente los lineamientos para mayor efectividad, con el propósito de establecer los correctivos pertinentes para mejorar su aplicación.
- Implementación de normas y procedimientos, a través del diseño de un Manual de Normas y Procedimientos del área de cuentas por pagar con el propósito de mejorar y documentar el proceso de cuentas por pagar, disminuyendo las actividades que no generan valor.
- Se recomienda entrenamiento a supervisores y analistas para el mejor cumplimiento de sus funciones dentro de las actividades a realizar en la organización.
- Llevar seguimiento de los registros realizados en el sistema, verificando las cargas de los mismos semanalmente, y no esperar a final de mes para hacer los ajustes respectivos.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Alvarado, (2010) “Manual de normas y procedimientos para el mejoramiento de la calidad de la información registrada relacionada con el ciclo de cuentas por pagar de la empresa Euro Rodamientos, C.A.” Universidad José Antonio Páez, San Diego Edo. Carabobo.
- Brión (2010), “Propuesta para Implementar los Lineamientos Administrativos, Contables y Tributarios a la Empresa Transporte Sivira 2000”. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado
- Catacora, F. (2001). Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- Catarí (2010). “Manual de Normas y Procedimientos para las compras y cuentas por pagar en la empresa Inversiones y Servicios CT, C.A.”. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado
- Delgado (2008), “Diseño e implementación de manual de normas y procedimientos contables en el área de cuentas por pagar que contribuyan a optimizar las operaciones administrativas contables en la empresa MACOMA, C.A.”. Universidad de Carabobo.
- Gil (2010), “Lineamientos de Control Interno para el registro y seguimiento de las cuentas por pagar de la Dirección de Administración de la Universidad del Zulia”. Universidad del Zulia.
- López (1999). “Procesos de Investigación”. Caracas. Editorial Panapo, Universidad Nacional Abierta. Centro Local Aragua. Maracay.
- Millán, J. (2008). Control Interno. Informe COSO. Madrid: Editorial Salesiana.

Morgado (2010), "Lineamientos Estratégicos". Editorial Episteme, S.A. Caracas Venezuela.

Palella y Martins (2006), "Metodología de la Investigación Cuantitativa". Segunda Edición. Ed. Fedupel. Caracas-Venezuela.

Santeliz, (2008), "Normas de control Interno para mejorar los procedimientos de pagos en el departamento cuentas por pagar de la empresa Dupont Performance Coating Venezuela C.A.". Universidad José Antonio Páez.

Tamayo y Tamayo (2006), "El proceso de la investigación científica, fundamentos de investigación con manual de evaluación". México

Electrónicas

AG CONSULTOR TRIBUTARIO, M. (2020). Cuentas por pagar - Monografias.com. Documento en Línea. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos100/tesis-cuentas-pagar/tesis-cuentas-pagar.shtml> Consultado el 22 de abril de 2020

ANALISIS DE LAS CUENTAS POR PAGAR DE LA. (2020). Documento en Línea. Disponible en <https://studylib.es/doc/7137939/analisis-de-las-cuentas-por-pagar-de-la> Consultado el 12 de septiembre de 2020

Arias, F. (2012). Proyectos de Investigación (guía para su elaboración). Documento en línea. Disponible: <http://es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion>. Consultado el 15 de abril del 2020

Contabilidad Hotelera y sus características | Contabilidad Gamma. (2020). Documento en Línea, Disponible en: <https://contabilidadgamma.com/contabilidad-hotelera/> Consultado el 25 de abril de 2020

De la fuente (2011), “Aspectos Fundamentales de las cuentas por pagar”. Documento en línea. Disponible en: www.zonaeconomica.com Consultado el 15 de abril de 2020.

Fonseca, Oswaldo (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Editorial Instituto de investigación en Accountability y Control – IICO, 1era edición México. Documento en línea disponible: <https://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcove> Consultado el 22 de abril del 2020

Gómez, G. (2020). Control interno en la organización empresarial • GestioPolis. Documento en Línea, Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/> Consultado el 10 de abril de 2020

Guevara (2010), “Proyecto de investigación evaluación del control interno de las cuentas por pagar de la compañía Anónima de Pesca (CAIP)”. Documento en línea disponible en ri.biblioteca.udo.edu.ve. Consultado el 30 de mayo de 2020

Informe Coso II Internal Control Integrated Framework (2013). Documento disponible en línea: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf. Consulta: 2015/06/12. Consultado el 25 de abril del 2020

López, N. (2012) Plan Estratégico para el Control de Inventario de Materia Prima en la Empresa Corimón Pinturas C, A. ubicada en el Municipio Valencia del Edo. Carabobo. Documento disponible en: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tp-nelvis-lc3b3pez.pdf> Consultado el 22 de abril del 2020

(NIAS), L. (2011). Las Normas Internacionales de Auditoría - EALDE Business School. Documento en Línea, Disponible en: [https://www.ealde.es/las-normas-internacionales-de-auditoria-nias/#:~:text=Las%20Normas%20Internacionales%20de%20Auditor%C3%A9a%20\(NIAS\),-](https://www.ealde.es/las-normas-internacionales-de-auditoria-nias/#:~:text=Las%20Normas%20Internacionales%20de%20Auditor%C3%A9a%20(NIAS),-)

Escrito%20por%20EALDE&text=La%20auditor%20C3%ADa%20aporta%20garant%20C3%ADas%20a%20aquellos%20que%20van%20a%20invertir%20su%20dinero.&text=Las%20NIAs%20son%20emitidas%20por,y%20emitir%20normas%20de%20auditor%20C3%ADa. Consultado el 10 de abril de 2020

NIIF. (2020). Documento en Línea, Disponible en:
<https://www.mef.gob.pe/es/consejo-normativo-de-contabilidad/niif>
Consultado el 15 de abril del 2020

¿Qué son las Cuentas por pagar?» Glosario. (2020). Documento en Línea., Disponible en: <https://www.egafutura.com/glosario/cuentas-pagar> Consultado el 22 de abril de 2020

Ortega, G. (2013). Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego Edo. Carabobo. Documento disponible en:
<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-genesys-ortega-y-sindy-pinto.pdf> Consultado el 15 de abril del 2020

Velásquez, R. (2020). LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. Documento en línea, Disponible en:
https://www.academia.edu/28802494/LINEAMIENTOS_DE_CONTROL_INTERNO_DE_LAS_CUENTAS_POR_COBRAR Consultado el 25 de junio de 2020

Venezuela, H. (2020). Hesperia WTC Valencia. Documento en Línea, Disponible en:
<https://www.hoteleshesperia.com.ve/hotel/hesperia-wtc-valencia> Consultado el 02 de abril de 2020

Vista de Pérez Salazar, Gabriel (2012): "Internet como medio de comunicación. Teoría y análisis de actos comunicativos en los entornos virtuales". (2020). Documento en Línea, Disponible en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/48863/45594> Consultado
el 25 de abril de 2020

ANEXOS

ANEXOS

Anexo A

No.	OBSERVACIONES	SI	NO
1	Personal capacitado para realizar las tareas del área de cuentas por pagar		
2	Personal que compare el ingreso de inventario con el pedido		
3	Separación de funciones dentro del área de cuentas por pagar		
4	Manejan formularios que les permita controlar las cuentas por pagar		
5	Soportes de los pagos		
6	Existencia de normas de control interno		

Anexo B

ENCUESTAS

1. ¿La Empresa cuenta con Sistema Administrativo Contable Computarizado?

Si ()

No ()

2. ¿El personal está apto para el manejo del sistema Contable?

Si ()

No ()

3. ¿Existen Procedimientos establecidos en las funciones del área de Cuentas por Pagar?

Si ()

No ()

4. Existen pautas para el control de documentos ¿Estas se encuentran por escrito?

Si ()

No ()

5. ¿La empresa dispone de herramientas que permitan la fluidez de la información entre las áreas que afectan las cuentas por pagar?

Si ()

No ()

6. ¿Cree usted que la información que proporciona el área de cuentas por pagar es oportuna y confiable?

Si ()

No ()

7. ¿Existe comunicación efectiva entre los departamentos que involucran el área de cuentas por pagar?

Si ()

No ()

8. ¿Considera usted que las recepciones de materiales están siendo registradas correctamente?

Si ()

No ()

9. ¿Se lleva a cabo un seguimiento y control interno de las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar?

Si ()

No ()

10. ¿Considera usted que la creación de lineamientos mejorarían el proceso de cuentas por pagar?

Si ()

No ()