

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LOS PROCESOS DE PAGO A
PROVEEDORES NACIONALES DE LA EMPRESA
DESARROLLOS FRIDVAL C.A.
“RESTAURANT TGI FRIDAY’S VALENCIA”**

Autoras: Mirla Gil
Maryely Rodríguez



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LOS PROCESOS DE PAGO A
PROVEEDORES NACIONALES DE LA EMPRESA
DESARROLLOS FRIDVAL C.A.
“RESTAURANT TGI FRIDAY’S VALENCIA”**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar por el título de
Licenciada en Contaduría Pública.

Autoras: Mirla Gil
C.I. 11.126.214
Maryely Rodríguez
C.I. 17.073.620

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS
PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES NACIONALES DE LA
EMPRESA DESARROLLOS FRIDVAL C.A.
“RESTAURANT TGI FRIDAY’S VALENCIA”**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar por el título de
Licenciada en Contaduría Pública.

Autoras: Mirla Gil
C.I. 11.126.214
Maryely Rodríguez
C.I. 17.073.620

Tutora: Lcda. Emily Acosta

San Diego, Junio del 2017

DEDICATORIA

En primer lugar queremos agradecer a **Nuestro Señor Jesucristo** padre creador, por darnos la vida, la salud y las fuerzas, para lograr esta meta la cual con mucho esfuerzo hoy le dedicamos a él por ser quien nos bendice , nos ayuda y nos cuida en cada uno de nuestros pasos.

A nuestros **Padres** por ser los primeros en formarnos como seres de bien, prepararnos para la vida con innumerables valores los cuales nos han permitido ser quienes somos, gracias por tantos cuidados, afectos, enseñanzas y su amor, ¡Los Amamos!.

A nuestros **Hijos** ya que ellos son nuestra misión de vida, por ellos luchamos cada día para su bienestar, gracias por resistir nuestra ausencia para lograr esta meta que ya casi logramos, ¡Los Amamos!.

A nuestros **Esposos** por ser nuestro apoyo en este camino, por su colaboración, comprensión durante estos años y acompañarnos en este camino de vida que decidimos transitar junto a ustedes, ¡Los Amamos!.

Al resto de la **Familia** por su apoyo, comprensión y cariño son muy importantes para nosotros. ¡Los Amamos!.

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios Primeramente por darnos la vida, acompañarnos y guiarnos en nuestro recorrido por esta meta por alcanzar, por nutrirnos permitiéndonos vivir experiencias únicas e inolvidables en el transcurso de estos años, Gracias Padre por tanto y más.

A nuestras familias por el apoyo, motivación, tiempo para ayudarnos a cumplir este sueño que anhelamos y ya pronto logramos, muchos creerán que es difícil pero con la familia las cargas son más livianas, e infinitas gracias seres maravillosos.

Agradecemos a nuestra tutor, Lic. Emily Acosta por ofrecernos su apoyo en esta loable labor de ser educadora, además por todos sus aportes, enseñanzas y tiempo, mil gracias profesora.

A todos los Profesores que tuvimos la oportunidad de conocer, por transmitirnos su aprendizaje, por llenarse de paciencia con cada situación de contingencia son infinitas nuestras gracias, porque lo que hacen es un arte, Enseñar no tiene precio.

Agradecemos también a la **Empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI FRIDAY’S Valencia”**, por habernos brindado todo su apoyo y la información permitiendo así concluir con éxito nuestra tesis.

Este agradecimiento no podía concluir sin incluir a nuestros(as) compañeros(as) de Clase, a quienes le debemos el apoyo incondicional que semestre a semestre recibimos de una manera u otra, con el fin de seguir encaminadas a la meta propuesta. ¡Mil Gracias!

Por ultimo a todas esas personas que de una u otra forma nos colaboraron para que este proyecto se culminara satisfactoriamente.



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quien suscribe, esta Acta Emily Acosta, de Cédula de Identidad No. V-20.081.968, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Mirla Gil y Maryely Rodríguez, portadoras de las Cédulas de Identidad No. V-11.126.214 y No. V-17.073.620, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES NACIONALES DE LA EMPRESA DESARROLLOS FRIDVAL C.A. “RESTAURANT TGI FRIDAY’S VALENCIA”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos días del mes de junio del año dos mil diecisiete.

Licda. Emily Acosta

C.I. 20.081.968

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| RESUMEN INFORMATIVO | v |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO | |
| I EL PROBLEMA | |
| 1.1. Planteamiento del Problema. | 4 |
| 1.2. Formulación del Problema. | 8 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación. | 8 |
| 1.4. Justificación e importancia de la Investigación. | 9 |
| CAPÍTULO | |
| II MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación. | 11 |
| 2.2. Bases Teóricas. | 19 |
| 2.3. Bases Legales. | 38 |
| 2.4. Definición de Términos Básicos. | 44 |
| CAPÍTULO | |
| III METODOLOGÍA | |
| 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación. | 46 |
| 3.2. Fases Metodológicas. | 47 |
| 3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual. | 47 |
| 3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas. | 49 |
| 3.2.3. Fase III: Diseño de lineamientos de control interno. | 50 |
| CAPÍTULO | |
| IV RESULTADOS | |
| 4.1. Análisis de los Resultados | 52 |
| CAPÍTULO | |
| V PROPUESTA | 75 |
| 5.1. Presentación de la Propuesta. | 76 |
| 5.2. Objetivos de la Propuesta. | 76 |
| 5.3. Justificación de la Propuesta. | 77 |
| 5.4. Factibilidad de la Propuesta. | 78 |
| 5.5. Desarrollo de la Propuesta. | |
| CONCLUSIONES | 87 |
| RECOMENDACIONES | 90 |
| REFERENCIAS | 92 |
| ANEXOS | 95 |

LISTA DE GRÁFICOS

| GRÁFICOS | pp. |
|---|-----|
| 1 Registro oportuno de las facturas | 55 |
| 2 Cumplimiento de normativa legal vigente | 56 |
| 3 Mismo sistema computarizado | 57 |
| 4 Elaboración de Órdenes de Compra | 58 |
| 5 Control sobre las Compras | 59 |
| 6 Existencia de Cronograma de Compras | 60 |
| 7 Emisión de notas de recepción | 61 |
| 8 Actualización Diaria en el Sistema Administrativo | 62 |
| 9 Programación de pago a Proveedores Nacionales | 63 |
| 10 Depuración en el Sistema de cuentas por pagar | 64 |
| 11 Criterio Único de Pago | 65 |
| 12 Seguimiento de los Pagos | 66 |
| 13 Duplicidad de Pagos | 67 |
| 14 Análisis de vencimiento de las cuentas por pagar | 68 |
| 15 Establecimiento de lineamientos de control interno | 69 |



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS
PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES NACIONALES DE LA EMPRESA
DESARROLLOS FRIDVAL C.A. “RESTAURANT TGI FRIDAY’S
VALENCIA”**

San Diego, Junio del 2017

Autoras: Mirla Gil
C.I. 11.126.214
Maryely Rodríguez
C.I. 17.073.620

Tutora: Lcda. Emily Acosta

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo principal de la presente investigación, es proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, para el mejor desenvolvimiento del personal, y que sirva como adiestramiento para ejecutar las labores en el área de cuentas por pagar, permitiendo la unificación de criterios en las oficinas principales, así como el pago oportuno de sus obligaciones con terceros. La metodología que se utilizó para este fin, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por cinco (05) trabajadores del área de administración y operaciones, involucradas en el proceso, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados han sido los indicados para suministrar la información que requirió la investigación. En relación a los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la observación directa y la entrevista a través del cuestionario compuesto por quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no). La información obtenida, se procedió a analizarla y presentar los resultados a través de gráficos y tablas, con el fin de establecer los lineamientos que sustenten la propuesta, para lograr la mejora del proceso de control interno de las cuentas por pagar, lo cual proporciona ayuda a la organización para el incremento de la eficiencia en sus procesos y a la solución de la problemática existente.

Descriptor: Lineamientos, Control Interno, Cuentas por Pagar, Procesos.

INTRODUCCION

A nivel mundial, el entorno organizacional se ve afectado por la globalización y avances tecnológicos, los cuales inciden directamente en la eficiencia de la gestión gerencial de las empresas, por lo que estas se ven en la necesidad de mejorar sus procesos para mantenerse competitivos en el mercado y poder lograr a través de una gestión eficiente, el logro de sus objetivos, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades, posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

De igual manera, la actual situación económica y social que vive nuestro país, nos induce a reflexionar sobre la importancia de mejorar y mantener día a día, el nivel de productividad y de calidad en las empresas venezolanas, pues ellas constituyen el motor principal del desarrollo económico, tecnológico y social del país.

En consecuencia, la gerencia de las organizaciones requiere de estrategias que permitan efectuar una gestión eficiente en sus procesos y hacer los cambios necesarios para mejorar esta, optimizar sus recursos y ser más eficientes y eficaces en el logro de sus metas, con la finalidad de mantenerse competitivos en el mercado,

En este orden de ideas, el control interno es una herramienta indispensable aplicada por las grandes empresas en busca de la mejora continua de las actividades, es por ello, que se enfocan en obtener el personal capacitado para que así, puedan desarrollar y evaluar todos los procesos que se den dentro de una organización, buscando siempre la eficiencia y eficacia en las operaciones.

Al respecto, el proceso de pago es una de las áreas donde debe ser muy minuciosa la evaluación y revisión de las operaciones que en él se realizan, ya que el mismo está sujeto a posibles colusiones y fraudes, siendo el departamento de pagos el encargado de llevar a cabo el control interno existente en las políticas y

procedimientos escritos de la empresa, evaluando y recomendado por el departamento de auditoría. Es por ello, que uno de los elementos que genera mayor impacto financiero es el área de cuentas por pagar, cuyos procesos efectuados de manera ordenada y oportuna permite obtener información financiera y contable de las deudas y obligaciones que tiene la empresa con terceros, y planificar el pago de las mismas.

De esta manera, en la presente investigación se plantea lograr el objetivo de proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, de tal manera que se optimicen las operaciones administrativa y contables, de las actividades generadas por las cuentas por pagar, de manera lógica y consecutiva, que garantice el registro y pago oportuno de sus obligaciones, con el propósito de mejorar el trabajo que ejecuta cada empleado, a través de lineamientos que sirvan de guía para cumplir con las normativas, que deben formar parte de la estructura de la organización, sirviendo de apoyo para lograr el desarrollo de las actividades de manera eficiente en el ámbito laboral.

Siguiendo este contexto, al presente trabajo de grado se aplicarán las técnicas de recolección de datos la encuesta de tal manera de efectuar el análisis respectivo, así como la observación directa, con el propósito de diseñar los lineamientos que permitan darle solución a la problemática existente. Para ello, se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

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

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

Capítulo IV, los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Finalmente el Capítulo V: Contiene la Propuesta del diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”,

Se establece las Conclusiones y Recomendaciones de las autoras, seguidamente las referencias bibliográficas y anexos que fundamentan la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las organizaciones se encuentran afectadas por su entorno, los tópicos más sobresalientes se encuentra la globalización, la competitividad, la excelencia y el avance tecnológico en las entidades, los cuales han generado la necesidad de integrar nuevas metodologías en los departamentos de una organización con la finalidad de generar procesos eficientes que permitan ser competitivos en el mercado. Sin embargo, dichos procesos deben ser controlados para que no se desvíen y así tener certeza que los objetivos sean cumplidos en base a lo estipulado por la dirección de la misma.

Por tal razón, la mayoría de las empresas se ven en la necesidad de revisar sus procesos con el propósito de establecer nuevas políticas y estrategias orientadas a garantizar la calidad y servicios que éstas ofrecen, de modo que logren mantener la eficiencia de las operaciones, hasta fortalecer su posición dentro de un mercado en el que por estas mismas razones la competencia se ha hecho cada vez más exigente.

En este orden de ideas, Venezuela no escapa de esta realidad, evidentemente hoy en día ser competitivo y alcanzar la excelencia más que un reto es una necesidad. Por lo tanto, deben existir políticas que permitan establecer normas que controlen las operaciones y resguarden los recursos de las empresas para evitar deficiencias, fraudes y otras situaciones que perturben el entorno interno de la misma.

De esta manera, se hace indispensable implantar un eficiente sistema de control interno que constituya un proceso efectuado en todos los niveles de la organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos, y en ese sentido.

Según Cante y Mantilla (2005):

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promoverla eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (p.11).

Todo sistema de Control Interno de una empresa productora de bienes y/o prestadora de servicio se encarga de analizar, clasificar, registrar y resumir las transacciones y operaciones financieras de la misma, con la finalidad de aportar cifras reales de la información financiera en cada una de sus partidas. Al respecto, para la toma de decisiones de la empresa, uno de los rubros de mayor atención son las cuentas por pagar, ya que a través de estas se conoce el desembolso por parte de la entidad en el pago de sus obligaciones en pro de mantener operativa la organización.

Es por ello que el financiamiento eficiente del proceso de cuentas por pagar y pago proveedores, constituye un aporte de vital importancia para el funcionamiento de las operaciones contables y administrativas de una entidad. Cabe resaltar, que el área de cuentas por pagar es susceptible a fraudes, por lo que es imprescindible que existan controles en el proceso, además del impacto que incide este rubro en el flujo de efectivo de la empresa, ya que a través de este, se mide la capacidad de endeudamiento que posee la entidad y decide si se adquieren o no nuevas obligaciones.

Otro aspecto importante a considerar, es el pago oportuno a los proveedores, ya que de estos se obtienen los bienes y servicios que permiten que la entidad opere, y a su vez las ventas se deriven del producto o servicio prestado, por lo que las relaciones con los proveedores deben mantenerse de manera saludable, considerando que en la actualidad, la situación económica y social que presenta Venezuela afecta toda la cadena productiva del país, por lo que se presenta un desabastecimiento en diversos productos, en consecuencia las empresas se encuentran coaccionadas a mantener una gestión de pagos eficiente.

En resumen, para una empresa es indispensable que el Control Interno de las Cuentas por Pagar este bien definido, ya que de esta manera mejorará el funcionamiento, calidad, confiabilidad y seguridad de los procesos, los cuales comprenden todo lo referente al pago, que se inicia desde la recepción de la factura a crédito hasta el momento de efectuar la cancelación al proveedor. Éste control abarca un conjunto de operaciones y transacciones que si no son ejecutadas en forma efectiva, causarían fallas; por tanto es importante que las organizaciones posean un Control Interno de las cuales que satisfagan sus compromisos ante terceros.

Al respecto Rodríguez (2004), señala que:

Para que una organización logre las metas propuestas es importante que cuente con un sistema de control interno formalmente establecido en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de obtener las facturas ordenadas cronológicamente, para que la gerencia las evalúe y proceda a las cancelaciones de las mismas en base al aprovechamiento de los descuentos por pronto pago o la importancia que tienen estos para los distribuidores que suministran la materia prima que requiere la organización en el procesamiento y obtención de sus productos terminados. (Pág. 20).

Tomando en cuenta lo contemplado en esta cita, el Control Interno de las Cuentas por Pagar constituye un factor básico que opera de una u otra forma en la administración de cualquiera organización mercantil y se caracteriza como el sistema motor que activa las políticas de operación en su conjunto, para cumplir con las deudas adquiridas con los proveedores dentro de campos de acción factibles.

Es por ello que, en general se dice que existe un control de cuentas por pagar bien diseñado y cuidadosamente aplicado cuando una organización opera sin dificultades en la tramitación y posterior cancelación de las facturas a créditos de sus proveedores.

Por su parte, Hernández (2005) señala que el control interno de:

Las cuentas por pagar son las obligaciones presentes de un ente económico, cuyo vencimiento y pago requiere la utilización del capital de trabajo. Por esta razón, se deben tomar en cuenta tres aspectos para su administración efectiva: el análisis de la liquidez, la planificación y

control de las obligaciones; para esto la organización debe contar con un sistema eficiente de pago de las facturas cronológicamente, a fin de evitar la generación de costos adicionales como el pago de interese demora, los que algunas veces representan riesgos de liquidez importantes y la suspensión de créditos. (Pág. 40).

La importancia de un correcto manejo de las cuentas por pagar se deriva de la necesidad de administrar apropiadamente el efectivo con que cuentan las empresas. Todas las organizaciones quieren operar de manera eficiente mediante la utilización de forma óptima de los recursos, y más rentable posible, generando valor agregado a la organización.

Por lo tanto, el hecho de no contar con información oportuna y veraz impide la toma de decisiones adecuadas que permitan aprovechar oportunidades e identificar riesgos, la cual afecta el desempeño de la organización con relación a los pagos de los proveedores, que en su mayoría es ocasionada por la desorganización de las facturas a créditos generando un enorme riesgo operativo que podría repercutir en la desconfianza hacia la empresa y finalmente afectarla financieramente.

Actualmente, algunas empresas han presentado descontrol en las Cuentas por pagar, lo que ha ocasionado deficiencias que pueden afectar la relación organización –proveedores, por causa de los retrasos del pago de las facturas a créditos.

Es por ello que, se hace necesario, evaluar el control interno de los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Fridays Valencia”, la cual presenta debilidades en sus procesos, debido a que el registro de los pasivos se realiza a través de un outsourcing ubicado en la ciudad de Caracas, el cual reporta al restaurante de Valencia, conjuntamente con la oficina de la Corporación ubicada en Caracas, cuales son las cuentas por pagar y su vencimiento. Adicionalmente, la sucursal de Valencia maneja una cuenta de fondo rotativo, por lo que la Corporación transfiere a esta para que en el restaurante se realicen algunos pagos.

Sin embargo, no se efectúa una comunicación efectiva, ya que no se fijan criterios de pago a proveedores, en este sentido, la sucursal de Valencia al disponer

de fondos realiza pago a los proveedores que considera pendientes por vencimiento a través de cheques o transferencias, sin embargo, se conoce posteriormente que algunas de las cuentas por pagar habían sido solventadas directamente por la oficina principal, trayendo como consecuencia la duplicidad del pago. Otra situación que se presenta conjuntamente, es que al desconocer ambas oficinas cuales facturas fueron pagadas por la otra, se abstienen de efectuar el pago para evitar la duplicidad del mismo, quedando está pendiente de pago y en ocasiones vencida, por lo que se genera un descontento en los proveedores.

Ante esta situación, la gerencia de administración manifiesta la necesidad de establecer lineamientos de control interno adecuados para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales y poder cumplir con el pago oportuno y eficiente de las deudas, poder efectuar una planificación de pagos, y emitir cifras confiables en los estados financieros, además de mejorar las relaciones con los proveedores.

1.2 Formulación del Problema

De lo anteriormente expuesto se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos de control interno adecuados para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno en los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.
- Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

1.4 Justificación de la Investigación

La investigación propuesta está orientada a fortalecer la programación y control que regulen el pago de compromisos a proveedores en lapsos de tiempos oportunos, ya que esta debilidad acarrea una problemática para la empresa, que conlleva a consecuencias negativas desde el punto de vista económico y social, es por ello que el diseño de una nueva estrategia en las actividades que involucran los procesos de cuentas por pagar, redundará en aspectos positivos para la contabilidad de la empresa en cuanto a que los pasivos serán registrados en tiempo oportuno, lo cual evitará que surjan pasivos extemporáneos; adicional a ello se observara desde el punto de vista social una mejora en la imagen de la organización frente a sus proveedores y por consiguiente la suficiente variedad de estos para escoger el más conveniente al momento de realizar una transacción comercial.

Por otro lado, se presentarán lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.. El departamento al cumplir con los lineamientos de control interno presentados por el investigador, fortalecerá sus

procesos administrativos y contables los cuales le permitirán el logro de los objetivos departamentales y organizacionales.

Otro aspecto importante, que cabe señalar es que la presente investigación ofrece información a aquellas empresas que realizan las mismas actividades económicas y que se encuentra en la búsqueda de mejorar los procesos en esta área, para que logren llevar un buen registro, control y pago de sus obligaciones, para controlar sus actividades, que le permitan una proyección a futuro y la debida utilización de sus recursos financieros con el propósito de lograr sus objetivos en cuanto a la calidad de sus productos y obtener un incremento en la rentabilidad.

Cabe señalar, que esta investigación es significativa, porque se convirtió en un aporte que contribuye a aumentar y fortalecer el estudio de futuros investigadores en relación al mismo tema, logrando que éste se lleve a cabo de forma eficiente, de acuerdo a los objetivos y metas propuestas por la organización.

Asimismo, el presente trabajo de grado sirve de aporte bibliográfico para los investigadores de la Universidad José Antonio Páez, en el área de ciencias sociales, ya que podrán poner en práctica sus conocimientos con respecto a los procesos administrativos y contables, donde desarrollaran habilidades y destrezas en cuanto a investigación, coordinación y comunicación, que le aportaran conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

Específicamente en el área de control interno y muy especialmente en el manejo de las cuentas por pagar, a fin de tener apoyo de cómo manejar y controlar de forma correcta los pasivos contraídos con terceros.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico, tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Esto significa, poner en claro para el propio investigador sus razonamientos y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente. De este modo, el fin que tiene el marco teórico es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo.

Según Tamayo y Tamayo (2010):

Se define teoría como “conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos, se puede deducir que el marco teórico es el marco de referencia del problema”. Allí se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deben ser compatibles entre sí en relación con la investigación. (p. 145)

Del mismo modo, Arias (2006; 106) define el marco teórico como “el proceso de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco teórico es la parte en el desarrollo de la investigación que representa toda fundamentación teórica, es decir, todas las teorías que sustentan el estudio. En este sentido, el marco teórico de la presente investigación estuvo soportada por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, los cuales se presentan a continuación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación se refieren a estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2010), exponen que los antecedentes constituyen:

Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema. En ello se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizado sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación. Se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema con el fin de estructurar el marco metodológico. (p. 146)

En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco referencial, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica. De tal modo, se exponen a continuación los antecedentes que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo.

Para comenzar, el presentado por Lugo, C. (2016), en su trabajo de grado titulado “Plan estratégico para optimizar el proceso administrativo para la elaboración de las órdenes de pago en la oficina de servicios administrativos de la Contraloría Municipal de los Guayos, en el Estado Carabobo”, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez.

La investigación tuvo como objetivo proponer un plan estratégico para optimizar el proceso administrativo para la elaboración de las órdenes de pago en la oficina de servicios administrativos de la Contraloría Municipal de los Guayos, en el Estado Carabobo, con el fin de optimizar los procedimientos de una manera práctica, para el mejor desempeño de los funcionarios que laboran en la oficina, así como

brindar una herramienta para el logro de los objetivos organizacionales aportando un valor agregado a la institución.

En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo; la población estuvo conformada por cinco (05) personas involucradas en la oficina de servicios administrativos que realizan el proceso correspondiente a la elaboración de las órdenes de pago, por lo que la muestra se conformó por la misma población, Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la encuesta a través del cuestionario compuesto de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) cuyos datos se utilizaron para la elaboración de una matriz DOFA, en la cual se identificaron las fortalezas y debilidades generadas por los factores internos y las oportunidades y amenazas por los factores externos, que inciden en los procesos llevados a cabo en la oficina objeto de estudio.

El investigador concluye, que el diseño de la propuesta es una herramienta que permitirá optimizar el proceso de cuentas por pagar y poder así, obtener información precisa acerca de las obligaciones contraídas con terceros, vencimiento de las cuentas y demás aspectos relacionados en el área, mejorando así la calidad y la relevancia de la información disponible, permitiendo también una mayor productividad y fortalecimiento de sus relaciones con los proveedores.

Su aporte al presente informe, es que con las estrategias propuestas dan solución a procesos como el registro oportuno de las cuentas por pagar, así como la recepción de las facturas en el departamento, por lo que brindan una optimización en sus procesos, los cuales serán considerados y adaptados a la empresa en el departamento de administración y operaciones en el cual se desarrolla la presente investigación.

Por su parte, el autor Das Neves, B. (2015), en su trabajo de grado titulado “Lineamientos en el área contable para optimizar el control interno en el departamento de cuentas por pagar, de la empresa SKF Venezolana, S.A.”,

presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para optimizar el control interno, que permitan efectuar el adecuado registro contable de las cuentas por pagar en la empresa SKF Venezolana, S.A., con el fin de establecer una guía de procedimientos prácticos, en forma de diagrama de flujo, para el mejor desenvolvimiento del personal contable, como adiestramiento para ejecutar las labores contables en el departamento de cuentas por pagar.

En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo, está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estará conformada por tres (03) personas involucradas en el proceso del departamento en estudio, por lo que la muestra estará conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la entrevista a través de del cuestionario con ocho (08) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de una lista de cotejo. Con la información obtenida, se procederá a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de proceso de control interno en el área contable, de las cuentas por pagar, lo cual ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

La autora concluye en su investigación, que con el diagnóstico de la problemática existente en la empresa se pudo identificar que una de las características primordiales como debilidad de cuentas por pagar es la falta de cumplimiento de controles internos, por los empleados de la empresa en estudio, debido a que no cuenta con manuales de políticas, normas y procedimientos, para lograr el desarrollo óptimo de los procesos, solo algunas veces cumplen con los procedimientos que rige la organización. Por consiguiente, el Departamento no realiza seguimiento, monitoreo y evaluación necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos, lo que resulta

deficiente en el desempeño de las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del departamento antes mencionado.

Su relación con la presente investigación, es en cuanto a los controles, los cuales son necesarios en el área de cuentas por pagar de manera, que aporta información importante que se puede tomar en consideración al momento de establecer los lineamientos a proponer para darle solución a la problemática existente.

El autor Farías, O. (2015), en su trabajo de grado titulado “Lineamientos de control interno para el adecuado manejo de los procesos de las cuentas por pagar en la empresa Colgate Palmolive C.A. Planta Principal. Estado Carabobo”, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo principal de la investigación, es proponer lineamientos de control interno para el adecuado manejo de los procesos de las cuentas por pagar de la empresa Colgate Palmolive C.A., Planta Principal, Estado Carabobo, para el mejor desenvolvimiento del personal contable, y que sirva como adiestramiento para ejecutar las labores en el área de cuentas por pagar, permitiendo el pago oportuno de sus obligaciones con terceros.

La metodología utilizada para este fin, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por el personal del área de cuentas por pagar, involucradas en el proceso, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requirió la investigación. En relación a los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la observación directa y la entrevista a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no).

La información obtenida, se procedió a analizar y presentar los resultados a través de gráficos y tablas, con el fin de establecer los lineamientos que sustenten la propuesta, para lograr la mejora de proceso de control interno de las cuentas por

pagar, lo cual proporcionará ayuda a la organización para el incremento de la eficiencia en sus procesos y a la solución de la problemática existente.

El investigador concluye, de acuerdo con los objetivos planteados que la empresa carece de políticas, normas y procedimientos, para lograr cumplir con la planificación de pagos, generando retardo en el pago de sus obligaciones, por lo que se requirió de lineamientos de control, que permitieran la segregación de funciones, establecer los procedimientos adecuados para la realización de las actividades en el ciclo de pago, y en el registro oportuno para genera información financiera confiable, para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

Su relación con el presente informe, es que propone lineamientos que pueden ser considerados para la propuesta a desarrollar que permitan mejorar los procesos y que mejore las relaciones interdepartamentales para la circulación de información referente a esta área, así como mejorar las relaciones con los proveedores, al ser más eficientes en el pago de sus deudas.

Asimismo, López, D. (2013), en su informe de pasantías titulado “Plan estratégico para la optimización del proceso de pago a acreedores en la gerencia de finanzas de la empresa Petroquímica de Venezuela S.A.”, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad “José Antonio Páez”. El informe tuvo como propósito de proponer un plan estratégico para la optimización del proceso de pago a acreedores en la gerencia de finanzas de la empresa Petroquímica de Venezuela S.A., ya que ha presentado grandes pérdidas en tiempo para la empresa, debido a las fallas a nivel comunicacional y desconocimiento de los procesos a ejecutarse administrativamente, generando retraso en el proceso de pago d facturas, devoluciones por elaboración incorrecta y acumulación de facturas vencidas.

Este informe se desarrolló en tres (3) fases metodológicas, en la primera fase consistió en el diagnóstico de la situación actual a través de la técnica de recolección de información la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario conformado por nueve (9) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (SI-NO). La población

estuvo conformada treinta y un trabajadores (31), correspondientes a quince (15) empleados de la gerencia de finanzas y el área de servicios financieros, además de dieciséis (16) trabajadores de otras gerencias, y la muestra fue de diez (10) trabajadores, cinco (5) pertenecientes al área de finanzas, y cinco (5) de distintos departamentos que están involucrados en el proceso de pago.

Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los mismos fueron utilizados para la elaboración de una matriz DOFA, para determinar las fortalezas y amenazas del proceso de pago a acreedores, donde surgieron las estrategias requeridas para el diseño de un plan estratégico para la optimización del proceso de pago de la empresa en estudio.

El autor concluye en su informe, que los procedimientos de mejora continua y los planes de acción son la base de toda organización que va en busca de identificar y darle solución a cualquier debilidad y problemática en cualquier área, es por ello que en esta oportunidad se ha establecido un plan estratégico donde se indican los pasos, las acciones a tomar para lograr que el proceso de pago a acreedores. En este sentido, se facilitaron los lineamientos necesarios para optimizar el proceso de pago a acreedores, se establecieron políticas de control interno para mejorar la entrega oportuna de facturas, así como la reducción del nivel de devoluciones de la misma, y se indicaron las acciones pertinentes de modo que disminuyan en lo posible los inconvenientes con los acreedores.

La relación de este antecedente con la presente investigación, es que se requieren de estrategias que permitan elaborar un plan de estratégico para optimizar el proceso de elaboración de órdenes de pago a proveedores y de obligaciones legales de funcionarios, adecuado a la problemática de la empresa en estudio, así como optimizar el tiempo de pago de las deudas y simplificar los pasos para dar rápida respuesta a través de las actividades a realizar en la oficina.

Finalmente, el presentado por Rodríguez, A. (2012) en su informe de pasantías titulado “Diseño de lineamientos que permitan optimizar las funciones

administrativas del Dpto. de cuentas por pagar de la empresa Mogra International, S.A.”, en la Universidad de José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas.

El objetivo fundamental del informe es el diseño de lineamientos que permitan optimizar las funciones administrativas del Dpto. de cuentas por pagar, su propósito principal es el diseño de soluciones orientadas a minimizar las debilidades presentes en el sistema de control interno de las cuentas por pagar de la empresa Mogra International, S.A.

El estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo debido a que los datos se obtuvieron directamente del contexto real donde ocurren los hechos a los fines de diagnosticar la situación actual que presenta el departamento de cuentas por pagar. La población y muestra estuvo conformada por cuatro (04) personas del Departamento de Contabilidad y el área de Administración, a los cuales se les aplicó la herramienta de la encuesta a través del instrumento de recolección de datos el cuestionario conformado por siete (07) preguntas dicotómicas cerradas a los fines de diagnosticar la situación actual en el área de cuentas por pagar.

En este informe, se elaboraron lineamientos objeto de estudio, diseñado con la finalidad de optimizar el sistema de control interno donde se concluye presentando las debilidades en la gestión de cuentas por pagar, las cuales le han ocasionado problemas con sus proveedores, ya que se han presentado extravíos de facturas y otros documentos, generándose retrasos para la realización de pago a proveedores, lo que conlleva a no ejecutar de manera óptima las operaciones cotidianas de la empresa contribuyendo a retardar la emisión de pagos correspondientes, generando inconvenientes dentro del mismo.

Por tal razón, para optimizar dichos procedimientos, es necesario seguir lineamientos con el objeto de mejorar en gran proporción todo lo relacionado a las cuentas por pagar, y así mantener un nivel de eficiencia y eficacia en el recurso humano existente para poder salvaguardar la operatividad del mismo.

Esta investigación se relaciona con el presente informe, ya que estableció lineamientos para el procedimiento de cuentas por pagar, permitiendo unificar criterios y seguir de guía de acción al personal que labora en esa área de la empresa en estudio.

2.2 Bases Teóricas

En el desarrollo de la presente investigación, es importante la revisión de distintos criterios que tienen los autores en torno al tema investigado, así como sus enfoques con el objeto de estudio, para ello se hace necesario las consultas de textos, literaturas, debates, revistas que soportan el desarrollo del estudio y faciliten la comprensión del tema a desarrollar.

En tal sentido, Tamayo y Tamayo (2010; 121), define las bases teóricas como: “La descripción del problema que integra la teoría del mismo y tiene como fin ayudarnos a su descripción, de tal manera que pueda ser manejada y convertida en acciones concretas”. En esta parte de la investigación se establecen ejes temáticos que encierran en sí las bases del tema en estudio. Es decir, las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman los objetivos del presente trabajo de grado. Entre ellos se encuentran:

2.2.1 Lineamientos

Para Morgado (2010: 15), el término lineamientos se define “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando un grupo político presenta su lineamiento, está dando a conocer su postura sobre ciertos temas.

El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada

una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

2.2.2 Procesos contables

Catacora (2007) define los procesos contables como:

“Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros” (p.71).

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 función de la casa que paga las facturas.

2.2.3 Teoría de Cuentas por Pagar

Al definir las cuentas por pagar, Rosenberg (2006: 112) señala que las mismas: “Son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor por las adquisiciones de mercancía o servicios, basándose en un sistema de cuentas corrientes o crédito a corto plazo”.

Por su parte, para Meigs (2002) expresa lo siguiente:

Las cuentas por pagar no solamente incluye las cantidades que adeudan por mercancía y materiales; sino todas las obligaciones de un negocio excepto aquellas que estén representadas por bonos y pagares. Los impuestos, los salarios, la luz, la energía y una multitud de otras partidas, se convierten todas en obligaciones que deben verificarse, clasificarse, registrarse y pagarse al cliente. (p, 589)

El sistema de cuentas por pagar es el encargado de todo el control y la administración de las deudas que tiene la empresa con los proveedores. Es el

responsable de mantener los saldos de las deudas de las empresas al día. El objetivo de las cuentas por pagar no es solamente determinar y controlar las deudas facturas o documentos por pagar que tenga con este proveedor.

Por su parte, Cordillo (2006), señala que:

El proceso de cuentas por pagar está relacionado con el reconocimiento de todas las obligaciones y el subsiguiente control y manejo de ellos, cuando estas obligaciones sean líquidas, el proceso de cuentas por pagar surge conjuntamente con el procedimiento de egresos. (p.37).

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 éstos 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 mora o indemnizaciones. Las cuentas por pagar a largo plazo al finalizar cada período económico, deben reclasificarse a corto plazo, (las exigibles el año próximo).

Registro del Pasivo

Se debe hacer un registro de las adquisiciones a través de la factura del proveedor, la cual es un documento que indica conceptos como la cantidad de mercancía y servicios recibidos, el precio, términos de descuento en efectivo y fecha de facturación. La factura es un documento esencial porque especifica la cantidad de dinero que se le debe al proveedor por la compra. Adicional a esto, es el respaldo legal y fiscal que avala la operación. Por lo general, el departamento de cuentas por pagar emite un reporte diario que resume todas las transacciones de registro de pasivos. Esta relación de cuentas por pagar constituye un listado de la cantidad que se debe a cada proveedor soportado por una factura contabilizada.

Arens, Lobecke, Quiñones y Resediz (2006) indican, que este departamento deberá preparar un estado de cuenta mensual por cada proveedor, indicando el saldo inicial, las compras, devoluciones y rebajas, pagos al proveedor y saldo final. En cualquier caso es cuentas por pagar donde generalmente, se tiene la responsabilidad de verificar lo correcto de las compras.

Procedimientos y controles de cuentas por pagar

En este orden, Aguirre (2007; p.14), sugiere que:

Para la definición e implementación de procedimientos y controles en el área de proveedores y otras cuentas a pagar es necesario tener en cuenta las distintas consideraciones que intervienen en la gestión del negocio, fundamentalmente en lo referente al ciclo de compras / adquisiciones.

Los procesos de compras y cuentas por pagar están relacionados entre sí. Una vez realizados los procesos de compra y recibir los papeles necesarios para soportar la naturaleza, lo apropiado y el monto del pasivo resultante quedan listos para las siguientes etapas, las cuales son el proceso de revisión y comparación, distribución, registro del pasivo y su pago.

Desde el punto de vista administrativo-contable, Aguirre (2007) hace referencia a los siguientes:

- Número de proveedores con que opera la entidad y sus características.
- Estructura operativa y organizativa (centralización o no de las compras, elección de proveedores por una persona o varias, entre otros).
- Medios y equipos para la gestión y control de cuentas por pagar.

Las normas de control interno requieren que por lo menos los documentos involucrados estén pre-enumerados, así tendremos un seguimiento de las órdenes de compras emitidas y recibidas, y un control sobre la recepción de mercancías en el almacén.

La evaluación del control interno, también debe ejecutar dos fases, una de ellas trata de alcanzar el conocimiento de los sistemas prescritos y la otra un nivel

razonable de seguridad en los procedimientos. Estas etapas deben mantenerse relacionadas entre sí, para que puedan cooperar en la evaluación de los procedimientos y el acatamiento del control interno.

Partiendo de lo anteriormente expuesto, el control interno para todo tipo de empresa es de vital importancia para llevar un buen manejo de todas sus operaciones y al mismo tiempo estimular el impulso de la realización de las negociaciones, las medidas y procedimientos que deben emplearse para lograr el amparo de sus bienes, controlar que los informes de la empresa sean confiables y exactos y por último, por todos aquellos pasos o métodos que estipule la gerencia, ya que ésta es responsable de acordar todos los controles a seguir.

Los Cuatro Principios Básicos para la Administración de Efectivo

Existen cuatro principios básicos cuya aplicación en la práctica conducen a una administración correcta del flujo de efectivo en una empresa determinada. Estos principios están orientados a lograr un equilibrio entre los flujos positivos (entradas de dinero) y los flujos negativos (salidas de dinero) de tal manera que la empresa pueda, conscientemente, influir sobre ellos para lograr el máximo provecho.

Los dos primeros principios se refieren a las entradas de dinero y los otros dos a las erogaciones de dinero. Sostiene al respecto Terry (2000, p. 356):

Primer Principio: Siempre que sea posible se deben incrementar las entradas de efectivo. Esto se logra mediante el incremento del volumen de ventas, Incremento el precio de ventas, que pudiera ser no conveniente para la cartera de clientes, en este sentido, se podría mejorar la mezcla de ventas impulsando las de mayor margen de contribución o en su defecto eliminar descuentos, colocando mayores condiciones para otorgarlos.

Segundo Principio: Siempre que sea posible se deben acelerar las entradas de efectivo. Realizando las ventas al contado, pedir anticipos a clientes, reducir plazos de crédito.

Tercer Principio: Siempre que sea posible se deben disminuir las salidas de dinero. Negociando mejores condiciones (reducción de precios) con los proveedores, reducir desperdicios en la producción y demás actividades de la empresa, hacer bien las cosas desde la primera vez.

Cuarto Principio: Siempre que sea posible se deben demorar las salidas de dinero. Haciendo las negociaciones con los proveedores los mayores plazos posibles, adquirir los inventarios y otros activos en el momento más próximo a cuando se van a necesitar.

Hay que hacer notar que la aplicación de un principio puede contradecir a otro, por ejemplo: Si se vende sólo al contado (cancelando ventas a crédito) se logra acelerar las entradas de dinero, pero se corre el riesgo de que disminuya el volumen de venta. Como se puede ver, existe un conflicto entre la aplicación del segundo principio con el primero.

En estos casos y otros semejantes, hay que evaluar no sólo el efecto directo de la aplicación de un principio, sino también las consecuencias adicionales que pueden incidir sobre el flujo del efectivo.

2.2.4 Pagos

Una obligación está representada por una cuenta a pagar y produce el egreso de activos, que generalmente es en dinero. Para su definición Alberto Díaz-ilustrados.com lo explica de la manera siguiente: “Es un conjunto de operaciones necesarias para cancelar una obligación contraída. Esto implica una disminución de disponibilidades y por consiguiente también se producirá una disminución de deudas”.

Tipos de pago

La operación de pago puede tener diversas formas, esta dependerá de la deuda que se cancela, el monto de la misma, el acreedor, la residencia, entre otras cosas. Alberto Díaz- ilustrados.com clasifica los pagos de la forma subsiguiente:

- **Pago a proveedores:** Pago a proveedores por correspondencia: Es el caso más común, en este se cancela la deuda que se contrajo con el proveedor enviando un cheque por correspondencia al domicilio del proveedor. La constancia del pago se obtiene cuando el proveedor envía el recibo correspondiente.
- **Pago a cobradores del proveedor:** Esta manera de Pago tiene el mismo funcionamiento que el pago a proveedores por correspondencia, con la diferencia que no se envía el cheque al proveedor, sino que es retenido en la empresa hasta que el proveedor se presente a retirarlo. Este caso se presenta cuando el proveedor se maneja mediante cobradores a domicilio. En este caso el recibo se realiza y se entrega en el momento del pago.
- **Pago en las oficinas del proveedor:** En este caso el cheque es llevado directamente a las oficinas del proveedor y el recibo se obtiene en el momento que se hace efectivo el pago.
- **Pago en bancos:** El pago debe ser efectuado directamente en la institución bancaria. Esta se encargará de acreditar esos importes al acreedor (reciben el pago).
- **Pago en efectivo de gastos menores:** Para realizar estos pagos se utiliza un Fondo Fijo, del cual se extrae el dinero necesario para realizar gastos menores, presentando luego los comprobantes necesarios para la justificación de dichos gastos. También puede retirarse dinero contra vales, este se aplica cuando no se conoce la cifra exacta que se va a gastar, con la obligación de rendir cuenta del dinero extraído inmediatamente después de realizarse el gasto. El Fondo Fijo debe mantenerse siempre en el mismo importe, entre dinero, comprobantes de gastos y vales.
- **Pago de sueldos y jornales:** Esta forma de Pago también suele hacerse en efectivo, el cual es extraído del banco en un monto necesario para abonar la

nómina. Esta manera de pago por tratarse de dinero en efectivo necesita de controles y procedimientos muy particulares.

2.2.5 Teoría del Control Interno

Para referirse al “control interno, primeramente es necesario definir “control”. En este sentido, el control en todas sus etapas administrativas y contables es necesario en toda organización, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2009; 394), define que el control “es la función administrativa la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”.

A tal efecto, el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Control Interno

El control interno es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

Es por ello, que se hace necesario destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sean a través de un instrumento que describan los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1996) en su publicación técnica nº 2 define el control interno de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables,

promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (p, 310)

La publicación antes citada, de igual forma explica, la importancia que tiene para toda empresa un adecuado sistema de control interno, señala lo siguiente: “El sistema de control interno debe quedar bajo la continua supervisión de la gerencia para determinar que está funcionando tal como se definió y que es modificado aproximadamente en razón de cambio en las condiciones”. (p, 310)

Asimismo, Según Chapman (2005; 185), señala que “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”. Por lo tanto, dichos objetivos se evidencian en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por consiguiente, según Catacora (2007) expresa, que el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238).

Por otro lado, el mismo autor define que:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p.25)

El control interno es de gran importancia, ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y

financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Objetivos del Control Interno

Catacora (2007), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p.238).

Los objetivos del control interno son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno se divide en:

Control Interno Contable: Tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un Sistema contable.

Control Interno Administrativo: Se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

El control interno es de vital importancia para la investigación que se realiza, ya que con los métodos utilizados se pueden realizar procedimientos que ayuden a obtener operaciones que se ajusten a las medidas impuestas por la gerencia, logrando así, la protección y confiabilidad de los recursos administrativos contables de la empresa.

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.

- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Componentes de la Estructura del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. A tal efecto, Mantilla (2005:18), en el capítulo sobre estructura de conceptual concreta lo siguiente:

Ambiente de control: La esencia de cualquier negocio es su gente (sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia), el ambiente donde operan, los empleados, son motor impulsante de la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo, influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es el fundamental de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Valoración de riesgos: La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Es la identificación análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Actividades de control: Se deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos, que ayuden a conseguir una seguridad razonable, de llevar a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos, existentes respecto a la consecución de los objetivos de la unidad. Las actividades de control existen a lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las

funciones, e incluyen un rango de actividades tan diversas como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidad.

Información y comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y oportunidad, facilitando a la gente a cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen documentos, que contienen información operacional, financiera, relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo: Es el proceso que debe ser monitoreado en forma total, y considerar como necesario hacer las modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. Los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, de un proceso para valorar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo, es realizado mediante acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

El monitoreo asegura que el control interno, continúe operando efectivamente. Las deficiencias detectadas en el control interno, deben ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deben ser informados de los aspectos significativos observados.

Revisión del Sistema de Control Interno

Tal como lo señala la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1999) en la declaración sobre Normas y Procedimientos de Auditoría N° 4, el estudio del sistema de control interno tiene el siguiente propósito:

El estudio de control interno tiene por finalidad obtener un conocimiento de cómo está conformado este; no solo del punto de vista de las normas y procedimientos establecidos por la administración de la entidad auditada, sino también como opera en la práctica. (p.199)

De igual forma, expresa la citada publicación que el estudio del sistema del control interno abarca dos etapas fundamentales:

La revisión del sistema es principalmente un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos y pretende servir como base para las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema. La información requerida para este objeto normalmente se obtiene a través de entrevistas con el personal apropiado de la empresa, referencia a la documentación tal como manuales de procedimientos, descripción de puestos, flujogramas y cuadros de decisión. (p. 311)

Pasos para establecer un sólido Control Interno

En opinión los autores Meigs (2002; 319) para que una empresa cuente con un adecuado sistema de control interno, deben seguir las siguientes pautas:

- **Establecer áreas de responsabilidad:** Se debe indicar claramente qué departamento y personas son responsables de cada función específica. En lo que respecta a las áreas de autoridad y de responsabilidad se puede mostrar un organigrama.
- **Establecer procedimientos de rutina:** Ello con la finalidad de que no existan dudas de cómo se debe procesar cada tipo de transacción. Cada transacción debe pasar por cuatro etapas separadas: debe ser autorizada, aprobada, ejecutada y registrada.
- **Segregación de funciones:** Este quizás es el concepto más importante en el logro del control interno. Consiste en la separación de funciones. Las responsabilidades deben ser asignadas de tal manera que ninguna persona o ningún departamento maneje una transacción completamente desde el principio hasta el final. Cuando las funciones se dividen de esta manera, el trabajo de un empleado sirve para verificar el de otro y cualquier error que ocurra tiende a ser detectado rápidamente.

Control Interno de los pasivos corrientes

Aun cuando existen normas de control interno de aplicación general para todos los procedimientos y/o transacciones, sin embargo, se han diseñado normas de control interno para cada una de las funciones que se ejecutan en las empresas. En lo que respecta al control interno de las cuentas por pagar, los autores Holmes, Maynard, Edwards y Meier (2011; 386), señalan que el control interno de estos pasivos involucran los siguientes requerimientos:

- La existencia de un adecuado mecanismo de autorización para la creación de los pasivos.
- Evitar la contabilización y el pago de los pasivos no autorizados.
- Registrar inmediatamente los pasivos, así como las correcciones que sobre estos se realicen.
- Debe existir la autorización apropiada para la liquidación de los pasivos.
- Al finalizar el ejercicio económico, se debe clasificar que pasivos corresponde al periodo actual y cuales pertenecen al ejercicio siguiente.
- Los asientos que se contabilizan en los registros de cuentas por pagar deberán estar debidamente amparados por un sistema de control interno relacionados con requisiciones, compras, recepción, aprobación de las ordenes de compras y de las facturas, aprobación para su pago y por ultimo su pago.
- Los documentos por pagar deberán ser numerados previamente. Deberán mantenerse un control sobre ellos para impedir que sean mal empleados. Se deberá poner un sello de “cancelado” en los documentos ya liquidados.
- Las personas quienes lleven los registros de documentos por pagar no deberán formular, ni firmar los documentos, ni tampoco deberán tener acceso al efectivo. Los créditos que se hagan de documentos por pagar deberán estar amparados por las autorizaciones que consten en las actas que

debidamente se elaboren en las juntas de consejos de directores o de algún comité.

- Los gastos acumulados por pagar deberán ser aprobados por personas debidamente autorizadas, puestos que estas partidas acumuladas posteriormente se liquidaran en efectivo.

Por otra parte, con relación al control interno de las cuentas por pagar, en opinión de Catacora (2007), el mismo persigue los siguientes objetivos:

- **Integridad:** se deben registrar todos los activos adquiridos y las obligaciones contraídas.
- **Existencia:** los activos registrados deben corresponder a operaciones reales de la compañía.
- **Exactitud:** los pasivos deben registrarse por el monto exacto.
- **Autorización:** solo deben realizarse compras y pagos autorizados de acuerdo con las políticas de la empresa. (p.276)

En relación con estos objetivos, debe tenerse en consideración que la empresa, deberá disponer de controles eficientes tanto de prevención como de detención. De igual manera el autor antes citado, clasifica los controles eficientes de cuatro tipos:

- **Control de autorización:** los cuales están orientados a comprometer a la empresa de acuerdo a las políticas y normas establecidas por esta. En tal sentido, se suelen utilizar, en el caso de las compras controles para la requisición de materiales, ordenes de compras y órdenes de pago:
- **Requisiciones:** solo se debe solicitar bienes y servicios con base a una autorización establecida.
- **Órdenes de compras:** solo se debe emitir órdenes de compras debidamente autorizadas, y se establecerán niveles de autorización de acuerdo con el monto de las órdenes.
- **Órdenes de pago:** los pagos solo serán solicitados y autorizados por un funcionario facultado por la gerencia; al igual que para las órdenes de compras, se establecerán niveles de autorización para estas órdenes.
- **Controles de integridad:** para ello es necesario considerar la unificación de los sistemas de contabilidad, almacén y compras, a fin de poder establecer el registro oportuno de las operaciones. Las normas de control interno requieren que por lo menos los documentos

involucrados estén pre-enumerados, así tendremos un seguimiento de las ordenes de compras emitidas y recibidas, y un control sobre la recepción de mercancía en almacén.

- **Controles de existencia:** el propósito de los controles sobre la existencia de los registros en el ciclo de compras y cuentas por pagar, es permitir solo el registro de aquellas partidas que estén relacionadas con operaciones de la entidad, lo que evita, por ejemplo, el registro de partidas de inventarios que no son propiedad de la empresa o compras de activos que pueden pertenecer a otro ente relacionado.
- **Controles de exactitud:** Al igual que los controles de integridad, los controles de exactitud requieren una integración de los sistemas involucrados, de forma que para registrar correctamente el inventario, es necesario que exista en el almacén un conocimiento exacto de los materiales a ser recibidos, y el departamento de contabilidad compare el aviso de recepción con las ordenes de compras y con las facturas del proveedor, para registrar correctamente el pasivo. (p.276)

En cuanto a los objetivos de las cuentas por pagar el autor Meigs (2002) indica lo siguiente:

Los objetivos principales de los auditores en el examen de las cuentas por pagar son: a) determinar lo adecuado de los controles internos para el procesamiento y pago de las facturas de los vendedores; b) probar que la cantidad que se presenta en el balance general está de acuerdo con los registros de apoyo contable; y c) comprobar que se han registrado todas las obligaciones que existen a la fecha del balance general. (p.589)

En lo que toca específicamente a la revisión de la factura por pagar de la empresa, es importante verificar que todas corresponden a la empresa en cuestión y no a otra. Sobre este particular, Meigs (2002) expone lo siguiente:

Al pensar acerca del control interno sobre las cuentas por pagar es importante reconocer que las cuentas por pagar de una compañía son las cuentas por cobrar de otras compañías. Se deduce que hay poco peligro de que un cliente pase por alto permanentemente o traspapele una obligación, porque los acreedores llevarán naturalmente registros completos de sus cuentas por cobrar y hablarán fuerte si no reciben su pago. Así una compañía puede reducir al mínimo el registro contable de sus obligaciones, y confiar en los acreedores para que le recuerden cualquier retraso en su pago. (p. 590)

Control Interno de los Pagos

El activo que ofrece más dificultades es el dinero en efectivo, ya que es difícil su identificación, de esta forma su control es más susceptible a errores. También por su liquidez y por el volumen que representa en la empresa, existen mayores probabilidades de que en su entorno se produzcan fraudes. Por este motivo se deben agudizar las medidas de control interno, para lograr minimizar errores y evitar fraudes, Alberto Diaz-ilustrados.com clasifica el control interno de los pagos de la siguiente manera: “Las normas de control interno se clasifican en las de carácter general y las normas sobre la operación básica de pagos”.

Para su definición, la mencionada página de Internet lo hace de la siguiente manera:

Normas de control interno de carácter general:

- **Separación de funciones entre el manejo de fondos y los registros de las operaciones:** Esta pretende separar a quienes tienen a su cargo el manejo de bienes, de la registración de bienes de las operaciones que efectúan. Esto provoca que exista un control por oposición entre quien realiza la operación y quien la contabiliza. De esta forma el que maneja los fondos no debe tener acceso a Cuentas Corrientes, Cuentas a Pagar ni a Contaduría.
- **Concentración de responsabilidades de la custodia de fondos:** Los valores monetarios de una empresa deberán estar bajo el control de un solo responsable. Si esto no sucede el control de los fondos sería prácticamente imposible. La custodia de los fondos debe depender del Tesorero, aunque esta responsabilidad puede involucrar también a otras personas. Este se encargará de la entrega de fondos a los cajeros, para que estos puedan desempeñar sus funciones, debiendo ser perfectamente documentada, para que el Tesorero pueda mantener el control sobre sus subalternos.
- **Separación de los fondos proveniente de Cobranzas con los destinados a pagos:** Para lograr que el control de los Pagos sea eficaz, debe hacerse una separación efectiva entre los fondos provenientes de las Cobranzas de los que están destinados a Pagos. Los importes obtenidos mediante la Cobranza deben depositarse íntegramente en un banco, y los Pagos deben realizarse mediante la emisión de cheques

contra esos saldos bancarios, no debe retirarse el dinero directamente de Cobranzas antes de depositarse. En el caso de que se necesite un pago en efectivo, debe recurrirse al Fondo Fijo, y si este es insuficiente, se debe retirar en dinero necesario del banco, por medio de un cheque.

- **Rotación del personal que interviene en el manejo de fondos:** Mediante esta norma de control se pretende evitar que una sola persona cumpla con una misma función dentro de la operación, principalmente en el manejo de fondos. Si esto no se logra evitar, la operación podría estar expuesta a errores y/o fraudes.
- **Arqueos sorpresivos:** Consiste en el recuento de los valores que son mantenidos por cualquier responsable de la custodia de fondos. El fin de esta norma es verificar la coincidencia entre la existencia de disponibilidades que debería haber, según los registros contables y de los con comprobantes básicos, junto con la existencia de fondos realmente existentes. Debe realizarse de forma sorpresiva, de lo contrario se estaría dando la posibilidad de que el responsable cubra la diferencia producida en los valores antes que el recuento se efectúe.
- **Conciliación del extracto bancario:** Adoptando como norma de control interno de Cobranzas, que todos los cobros sean depositados en forma integral y diaria en una cuenta bancaria y como norma de control interno de Pagos, que los egresos se hagan en cheques y no en efectivo, resulta que todo el movimiento de fondos de la empresa va a pasar por el banco. De esta manera existe un poderoso auxiliar que colabora con el control de estas operaciones al margen de las que realiza la empresa, mediante los registros que realiza el Banco.

Operación básica de pagos:

En cuanto a las normas de control interno aplicables a las operaciones básicas de pagos, tenemos:

- **Pago en cheques:** Es la forma básica que rige a los pagos de la empresa. Casi se diría que es un principio general. Ello implica que todo pago (exceptuando los de gastos menores) debe ser efectuado mediante el libramiento de un cheque, girado contra un saldo bancario.
- **Forma de emisión del cheque:** Dependiendo de la forma en que el cheque sea emitido, la circulación del mismo estará efectuada por un mayor o menor

riesgo. En principio, el cheque puede ser emitido al portador, a la orden o no a la orden.

- **Cheque con dos firmas:** Esta forma de control interno indica que los cheques deben ser firmados por lo menor por dos funcionarios de la empresa. Con ello se logra que exista un control recíproco entre ambos firmantes y se pueden descubrir con mayor facilidad errores en los Pagos. Además se evita el riesgo que significa que un apoderado de la empresa pueda disponer por sí solo de todos los fondos depositados en bancos.
- **Control de cheques anulados:** Para cerrar el control en lo que se refiere al manejo de cheques, debe adoptarse como norma de control interno que los cheques que se anulan queden adheridos a la libreta de cheques, o por lo menos que se destruya del cheque el ángulo donde figura su numeración y se adhiere al talón de la chequera esa porción del cheque anulado.
- **Existencia de fondo fijo:** Para aquellos Pagos que por su importe o características no pueden efectuarse un cheque, dada la necesidad de que sea en efectivo, debe proveerse la existencia de un fondo fijo. La caja chica o fondo fijo debe estar en poder de una persona responsable.

2.3 Bases Legales

Providencia Administrativa N° 00071 (2011), Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Número 39.795 de fecha 08/11/2011. Mediante la cual, se establecen las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos.

Disposiciones Generales

Artículo 1. La presente Providencia tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

El proceso de pagos, se ve soportado por una serie de documentos que indican las operaciones realizadas en el proceso de compras, a través de estos, se genera de forma legal la obligación contraída con los proveedores, por lo que de acuerdo al artículo precedente, los documentos recibidos del proveedor con carácter legal, deben cumplir con las formalidades que establece la normativa en comento. Este instrumento jurídico además plantea:

Artículo 2. El régimen previsto en esta Providencia será aplicable a:

1. Las personas jurídicas y las entidades económicas sin personalidad jurídica.
2. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean superiores a un mil quinientas unidades tributarias (1500 U.T.).
3. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que sean contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado.
4. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que no sean contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, únicamente cuando emitan facturas que deban ser empleadas como prueba del desembolso por el adquirente del bien o el receptor del servicio, conforme a lo previsto en la Ley de Impuesto sobre la Renta. El resto de las facturas emitidas por las personas a las que hace referencia este numeral, deberán emitirse conforme a lo dispuesto en esta Providencia Administrativa o cumpliendo lo establecido en la Providencia Administrativa N° 1.677, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.661 del 31 de marzo del 2.003.

Los sujetos a la aplicación de la referida Providencia, son los contenidos en el artículo citado, a tal efecto, la empresa objeto de estudio recibe facturas y otros documentos por parte de sus proveedores, siendo estos sujetos a la aplicación de dicha normativa. No obstante, aun cuando los proveedores deban cumplir con los deberes formales contenidos en la Providencia Administrativa 0071, se hace cita el siguiente artículo:

Artículo 3. Están excluidas de la aplicación de esta Providencia las siguientes operaciones:

1. Las ventas de bienes inmuebles.

2. Las importaciones no definitivas de bienes muebles.
 3. Las operaciones y servicios en general realizados por los bancos, institutos de créditos o empresas regidas por el Decreto N° 6.287 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, incluidas las empresas de arrendamiento financiero y los fondos del mercado monetario; así como las realizadas por las instituciones bancarias de crédito o financieras regidas por leyes especiales, las instituciones y fondos de ahorro, los fondos de pensión, los fondos de retiro y previsión social y las entidades de ahorro y préstamo; con excepción de las operaciones de arrendamiento financiero o leasing en los términos establecidos en el párrafo primero del artículo 5 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado, las cuales deberán cumplir las disposiciones establecidas en esta Providencia Administrativa.
 4. Las operaciones realizadas por las bolsas de valores y las bolsas agrícolas, así como la comisión que los puestos de bolsas agrícolas cobren a sus clientes por el servicio prestado por la compra de productos y títulos de origen o destino agropecuario.
 5. Los servicios prestados bajo relación de dependencia de conformidad con la Ley Orgánica del Trabajo.
 6. Las actividades y operaciones realizadas por los entes creados por el Ejecutivo Nacional de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario, con el objeto de asegurar la administración eficiente de los tributos de su competencia; así como las realizadas por los entes creados por los Estados o Municipios para los mismos fines.
 7. Los servicios de transporte público nacional de personas por vía terrestre.
 8. Los servicios médico-asistenciales y odontológicos, de cirugía y hospitalización, prestados por entes públicos.
 9. Las actividades realizadas por los parques nacionales, zoológicos, museos, centros culturales e instituciones similares, cuando se trate de entes sin fines de lucro exentos de impuesto sobre la renta.
 10. Los servicios educativos prestados por entes públicos.
 11. Los servicios de hospedaje, alimentación y sus accesorios, a estudiantes, ancianos, personas con discapacidad, excepcionales o enfermas, cuando sean prestados dentro de una institución destinada exclusivamente a servir a estos usuarios, siempre que esté exenta del impuesto sobre la renta.
- El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), dentro del plazo de un año contado a partir de la entrada en vigencia de esta Providencia Administrativa, deberá dictar las normas especiales de emisión de facturas y demás documentos que serán aplicables para las operaciones y servicios mencionados en los numerales 1, 3 y 4 del presente artículo.

En este orden de ideas, de las facturas emitidas por los sujetos a la normativa en comento, están obligados a cumplir las formalidades que se presentan en los artículos siguientes, atendiendo al tipo de actividad y forma de factura que se lleve:

Artículo 13. Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del Impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de “factura”.
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de Control pre impreso.
4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera “desde el N°... hasta el N°...”.
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (Rifa) del emisor.
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro de Información Fiscal, del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), cuando se trate de personas naturales que no requiera la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad do pasaporte, del adquirente o receptor.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no pueda expresarse. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el Impuesto al valor agregado, deberá aparecer al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).
9. en los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de loa prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
13. Contener la frase “sin derecho a crédito fiscal”, cuando se trate de las copias de las facturas.

14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de La Providencia Administrativa de autorización.

16. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

Artículo 15. Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contenedor la siguiente información:

1. La denominación “Factura”.

2. Numeración consecutiva y única.

3. Número de control preimpreso.

4. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera “desde el N° ... hasta el N°...”.

5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.

6. La expresión “Contribuyente Formal” o “no sujeto al impuesto al valor agregado”, de ser el caso.

7. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.

8. Nombre y Apellido o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquiriente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquiriente o receptor.

9. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto.

10. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.

11. En los casos de operaciones cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

12. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos si corresponde.

13. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.
14. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

De las imprentas

Artículo 29. Las imprentas autorizadas deben reflejar en los formatos que elaboren, como mínimo, los siguientes datos:

1. El número de control.
2. La denominación y número del documento
3. La palabra “serie” y los caracteres que la identifiquen y diferencien, cuando corresponda.
4. El nombre completo o razón social, domicilio fiscal y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
5. la razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la imprenta autorizada.
6. Número y fecha de la Providencia Administrativa de autorización para la elaboración de documentos.
7. Los Números de Control asignados, expresados de la siguiente manera: “desde el N° ... hasta el N°...”
8. La fecha de elaboración constituida por ocho (8) dígitos.
9. Los campos que permitan agregar el resto de los datos e informaciones señalados en el Artículo 13, el Artículo 15 o el Artículo 17 de esta Providencia, según corresponda.

Artículo 30. Las imprentas autorizadas deben reflejar en las formas libres que elaboren, como mínimo, los siguientes datos:

1. El número de control.
2. El número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
3. La razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la imprenta autorizada.
4. Número y fecha de la Providencia Administrativa de autorización para la elaboración de documentos.
5. Los números de Control asignados, expresados de la siguiente manera: “desde el N° ... hasta el N° ...”.
6. La fecha de elaboración constituida por ocho (8) dígitos.

En ningún caso las imprentas deberán colocar en las formas libres, la denominación y el número del documento.

En virtud de los artículos citados, al momento de recibir las facturas o cualquier otro tipo de documento regulado por la Providencia Administrativa 0071, se

deben tener en consideración que los mismos serán deducibles del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto sobre la Renta (ISLR), sólo cuando cumplan con los deberes formales señalados, por tal razón, es necesario incluir en los lineamientos a desarrollar en la presente investigación, la revisión de la documentación en el proceso de cuentas por pagar, para tomar en consideración al momento de registrar el pasivo.

2.4 Definición de Términos Básicos:

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

Control: Es uno de los elementos de la gestión gerencial superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecidos.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo las metas acertadas.

Eficiencia: Capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Factura: Es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compra-venta.

Flujo de caja: En finanzas y en economía se entiende como las entradas y salidas de caja o efectivo, en un periodo dado.

Gestión: Efectuar acciones para el logro de objetivos.

Intereses de Mora: Recargo sobre el tipo de interés pactado, durante el tiempo que un crédito u obligación financiera se encuentra en mora.

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

Pagar: Es el efecto que ejerce alguna persona con el fin de satisfacer el pago total de lo que haya adquirido o comprado.

Procedimientos administrativos: Es el conjunto de trámites que debe observar la administración al desarrollar su actividad.

Procedimientos contables: Es el manejo de los registros, constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros contables.

Procesos: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor: Quien tiene acción o derecho al cobro de una deuda o para obligar al cumplimiento de alguna obligación.

Suspensión de Crédito: Acción disciplinaria por parte del agente que ofrece bienes o servicios cuando existe incumplimiento de pago.

Teoría Contable: Representa los conocimientos deseables para que un contador integral posea todas las herramientas para enfrentar cabalmente todos los retos inherentes a su profesión.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presentan las técnicas, los métodos y procedimientos que fundamentaron la realización de la investigación, con la finalidad de proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”. Se puede decir que el marco metodológico es la parte del proceso de la investigación que hace mención a la manera cómo se debe presentar los resultados del proceso. Asimismo, se indicó la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

Según Tamayo y Tamayo (2010):

El tipo de investigación es la estructura a seguir en una indagación, ejerciendo el control de la misma, a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidas de los supuestos e hipótesis, es decir constituye la mejor estrategia a seguir por el investigador para la adecuada solución al problema planteado.(p.145)

Para optimizar los lineamientos de control interno de los procesos de pago a proveedores nacionales, en la empresa de estudio, fue necesario determinar la profundidad del estudio, para lo cual se determinó tanto la naturaleza como el alcance del mismo.

Por lo tanto, el presente estudio se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, según UPEL (2014), define que:

Es un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. La propuesta lo define que puede referirse a la formulación de políticas, programas tecnologías, o procesos que solo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades. (p. 1)

Por tal motivo, esta investigación se consideró bajo la modalidad de proyecto factible, ya que permitió proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales. Apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, al respecto Tamayo y Tamayo (2010; 176) señalan que el diseño de campo es “cuando los datos se recogen directamente en la realidad, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenidos los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de seguir dudas”.

Por lo tanto, se considera de campo, ya que se realizó en la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, lo que se considera una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de pago a proveedores nacionales.

Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de los trabajadores de la empresa, específicamente en las áreas de administración y operaciones.

3.2 Fases Metodológicas:

Para la ampliación del estudio será fundamental explicar que la investigación se realizó por medio del desarrollo de tres (03) fases metodológicas, las cuales están relacionadas a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, detalladas a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

En esta fase metodológica se realizó un diagnóstico, utilizando la técnica de la observación directa, que según Tamayo y Tamayo (2010; 183), la definen como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Por medio de esta técnica, se pudo percibir en el sitio donde se producen los hechos, los procesos de las cuentas por pagar, si los registros, el

resguardo de los cheques de pago, la revisión del vencimiento de las cuentas entre otros, procedimientos que sean de relevancia de las actividades inherentes al proceso de pago a proveedores nacionales, además se evaluó si existen formatos para el control del vencimiento de las facturas pendientes de pago, estos elementos se plasmaron a través de un cuadro de observación. Esto con el fin de constatar si existen o se cumple con los procesos de control interno.

Para desarrollar esta técnica se apoyó en un cuadro de observación que según Tamayo y Tamayo (2010; 70) “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Además, se aplicó como herramienta de recolección de información, la encuesta a través de un cuestionario. Según Arias (2006; 35), “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”.

Por su parte, Aparicio (2000) señala que:

El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar información de manera clara y precisa, consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a seguir, donde se utiliza un formulario impreso estandarizado de preguntas, en el cual el contestante llena por sí mismo. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. La selección de los temas para la realización del cuestionario, depende de los objetivos que haya planteado el investigador al inicio de la investigación, de los eventos de estudio y de los indicios identificados en el proceso de operacionalización. (p.44).

Dicho cuestionario estuvo estructurado por quince (15) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con posibles respuestas si-no, que se aplicaron a una muestra de cinco (05) trabajadores, que fueron seleccionados de una población de cinco (05) empleados que trabajan directamente en el proceso de cuentas por pagar y pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, en relación a esto Balestrini (2006; 137) señala “que se debe determinar una población el cual puede estar referido a cualquier conjunto de

elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer características, o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

En este mismo orden de ideas, Arias (2006; 142), señala que la muestra debe ser “una parte representativa de una población cuyas características deben reproducirse en ellas, lo más exactamente posible”.

Con los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a través del cuestionario, a la muestra antes citada, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados, con la finalidad de desarrollar las fases siguientes.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

En esta fase se compararon y analizaron los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos de recolección de información, aplicados en la fase anterior, en base a los procedimientos administrativos y contables en los procesos de pago a proveedores nacionales que se realizan actualmente, así como el control interno aplicado en el área, con lo cual se determinaron las debilidades y fortalezas de estos procesos relacionados con las cuentas por pagar en la empresa en estudio, con la finalidad para mejorar las actividades del área de cuentas por pagar, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar los lineamientos necesarios, que permita solucionar la problemática existente.

Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación, Tamayo y Tamayo (2010; 44) afirma que este análisis “es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la delineación del problema”.

A tal efecto, se procedió a identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, donde se tomaron factores tales como factores económicos, tecnológicos y competencia del mercado, que puedan influir en la empresa, en cuanto a los factores internos están directamente relacionados con las fortalezas y debilidades que son inherentes al proceso de pago a proveedores nacionales, de la empresa objeto de estudio, entendiéndose como fortalezas aquellas acciones gerenciales consideradas como efectivas, mientras que las debilidades pueden ser tomadas como aquellas actividades que limitan o inhiben el éxito general de la organización. Asimismo, para efecto de este trabajo de investigación, se tomaron en cuenta las actividades de control interno de cuentas por pagar.

3.2.3 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

Una vez obtenidos los resultados de la primera fase metodológica, en el cual se determinó el diagnóstico de los procesos de pago a proveedores nacionales, y en la segunda fase en la cual se identificaron las debilidades y fortalezas de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, se procedió a desarrollar esta tercera fase en la cual se selecciona con el motivo de mostrar la propuesta a presentarse en este trabajo de grado.

Dicha propuesta, consiste en diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales en la empresa en estudio, con la finalidad de poder cumplir con el pago de las obligaciones de manera oportuna, garantizar que la gerencia pueda desarrollar sus actividades de planificación y control adecuadamente, y que el personal que labora en dicho departamento realice sus operaciones administrativas y contables adecuadamente, fortaleciendo la mejora continua dentro de la organización.

Esta tercera fase, se seleccionó con el motivo de mostrar la propuesta a presentarse en este trabajo de grado; la forma de organizarse y la estructura de la misma, la cual se detalla a continuación:

- 1) Presentación de la propuesta.
- 2) Objetivos de la propuesta.
- 3) Justificación de la propuesta.
- 4) Factibilidad de la propuesta.
- 5) Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se desarrollan las fases metodológicas, que permitirán el logro de los objetivos organizacionales con el fin de lograr proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, mediante el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, en la cual se realiza un diagnóstico de los procesos de pago a proveedores, para posteriormente identificar la debilidades existentes y finalmente poder solucionar la problemática a través de los lineamientos de control en el área de estudio.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

Para realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, se realizó el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos el cuadro de observación y el cuestionario, cuyos datos fueron graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, los cuales se presentan a continuación:

Cuadro No. 1. Cuadro de Observación.

| Empresa: Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia” Departamento: Cuentas por pagar oficina Valencia. Fecha: Abril 2017 | | RESPUESTA | |
|---|---|------------------|----|
| ITEM | | SI | NO |
| 1. | Existencia de controles internos que permitan el mejor funcionamiento de los procesos de pagos a proveedores. | | X |
| 2. | Existencias de segregación de funciones de los procesos de compras - cuentas por pagar – pagos. | X | |
| 3. | Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por pagar a proveedores nacionales. | | X |
| 4. | Utilización de un sistema automatizado para el registro de sus operaciones. | X | |
| 5. | Registro diario de las facturas recibidas en el departamento de cuentas por pagar | | X |
| 6. | Colocación de sello “pagado” a las facturas y anexos después de ser emitidos los cheques o efectuadas las transferencias bancarias. | | X |
| 7. | Conciliación periódicamente los auxiliares de proveedores y la cuenta de mayor correspondiente. | | X |
| 8. | Existencia de duplicidad de registros de facturas por pagar | | X |
| 9. | Existe la calificación de la empresa como agente de retención en materia de IVA | X | |
| 10. | Entrega oportuna de los comprobantes de retención a los proveedores | | X |
| 11. | Pago oportuno de las obligaciones | | X |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

La técnica de observación directa, empleada a través del instrumento del cuadro de observación, se pudo recolectar información, en la cual se pudo evidenciar lo siguiente:

- Ausencia de controles internos formalmente establecidos, que permitan minimizar los errores u omisiones que se realizan al momento de realizar las operaciones correspondientes a los procesos de pagos a proveedores nacionales, lo que

evidencia que se realicen duplicidad de pagos a una misma factura. Sin embargo, si existen segregación de funciones en el procesos de compras-cuentas por pagar-pagos, que evitan que una misma persona maneje el proceso, y minimice el riesgo a fraudes. Por lo tanto, la duplicidad de pago se debe a la falta de comunicación entre la oficina principal y la sucursal de valencia, donde se notifiquen los pagos que realizará cada área sobre las deudas pendientes a proveedores, por lo que se necesita unificación de criterios a través de lineamientos.

- No existen manuales de normas y procedimientos para el área cuentas por pagar, evidenciando falta de procedimientos, políticas y normativas que detallen cómo deben realizarse las actividades de pago a proveedores. No existe segregación de funciones entre las áreas de registro, aprobación y cancelación de deudas, así como las áreas de compras y cuentas por pagar.
- Cuentan con un sistema computarizado, para el registro de las facturas y la emisión de cheques.
- No se coloca el sello de “pagado” a las facturas, para evitar doble emisión del pago, debido a que se realizan pagos sin el soporte correspondiente.
- No se concilian los auxiliares de cuentas por pagar.
- La empresa es calificada como agente de retención en materia del IVA, pero no entrega oportunamente los comprobantes de retención a los proveedores, por lo que no cumple con la normativa vigente.
- No se realiza el pago oportuno de las obligaciones lo que acarrea en molestias por parte del proveedor, y podría generar suspensión de despachos, de créditos, entre otros.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la técnica la encuesta a través del instrumento el cuestionario, representados los datos en tablas y gráficos circulares, y su respectivo análisis e interpretación.

Ítem 1.- ¿Las facturas de proveedores nacionales se registran oportunamente en la fecha que corresponde?

Tabla 1. – Registro oportuno de las facturas

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

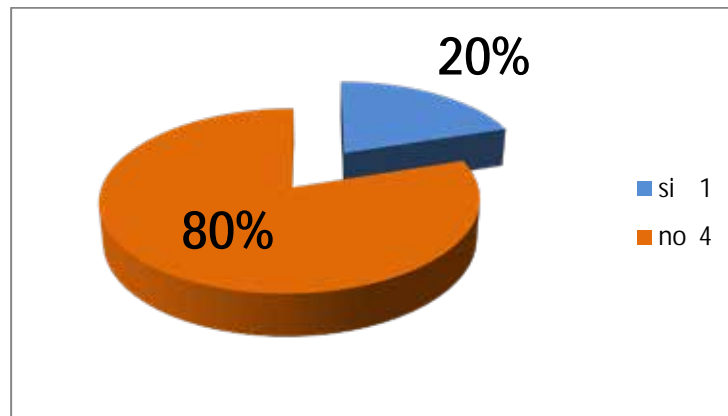


Gráfico 1.- Registro oportuno de las facturas

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

El ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondieron ante esta interrogante, que las facturas de proveedores nacionales no se registran oportunamente en la fecha que corresponde, en cambio el veinte por ciento (20%) restante señala que si se registran. Se evidencia una debilidad en la entidad, ya que es necesario que se registre oportunamente las facturas para poder brindar a la gerencia una información confiable para la planificación de pagos, y que esta pueda saber cuáles son sus obligaciones y dirigir los recursos necesarios para el pago de sus obligaciones a la fecha de vencimiento de las mismas.

Ítem 2 ¿Se revisa que la factura cumpla con la normativa legal vigente?

Tabla 2. – Cumplimiento de normativa legal vigente

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

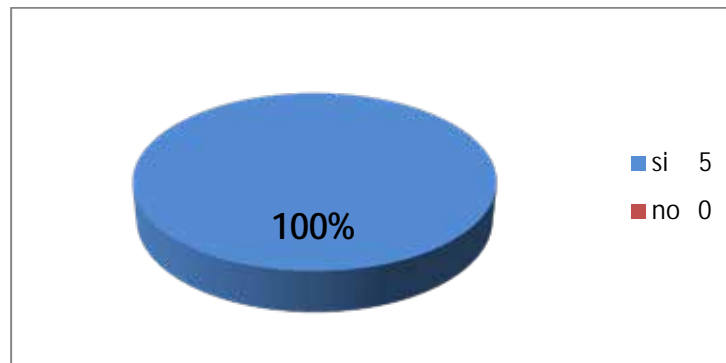


Gráfico 2.- Cumplimiento de normativa legal vigente

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En relación a esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron afirmativamente, debido a que se revisa que la factura cumpla con la normativa legal vigente. Esto refleja una fortaleza en los procesos de cuentas por pagar, ya que permite que al momento de efectuar el pago no se deban rechazar las facturas por no haber sido recibidas sin la correspondiente revisión del cumplimiento de los deberes formales de la normativa vigente, permitiendo que el proceso fluya con la regularidad necesaria.

Ítem 3.- ¿El sistema de registro de las cuentas por pagar en la sucursal de Valencia es el mismo que utiliza el outsourcing?

Tabla 3. – Mismo sistema computarizado

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

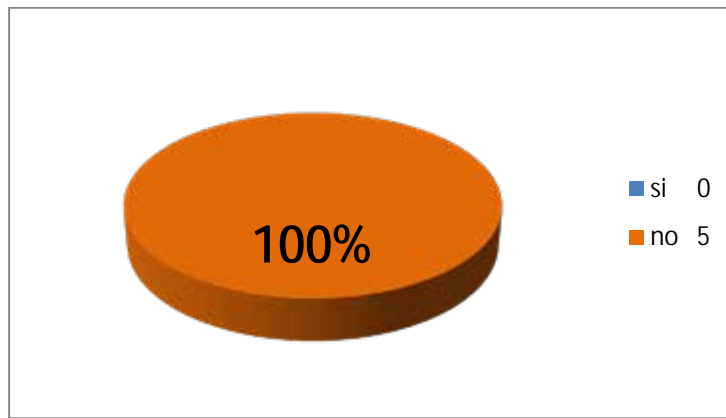


Gráfico 3.- Mismo sistema computarizado

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En el gráfico se puede observar, que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron negativamente, ya que la empresa no cuenta con un sistema computarizado uniforme con el que cuenta el outsourcing, que permita llevar el registro y control eficiente de las cuentas por pagar, por lo que estas se llevan registros diferentes, además que el outsourcing, pueda verificar las facturas registradas en la sucursal de valencia para poder hacer el pago, en cambio desde las oficinas de caracas si ven las facturas registradas y efectúan duplicidad de pagos.

Ítem 4 ¿Cuándo se realizan las compras se hacen órdenes de compra?

Tabla 4. – Elaboración de Órdenes de Compra

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

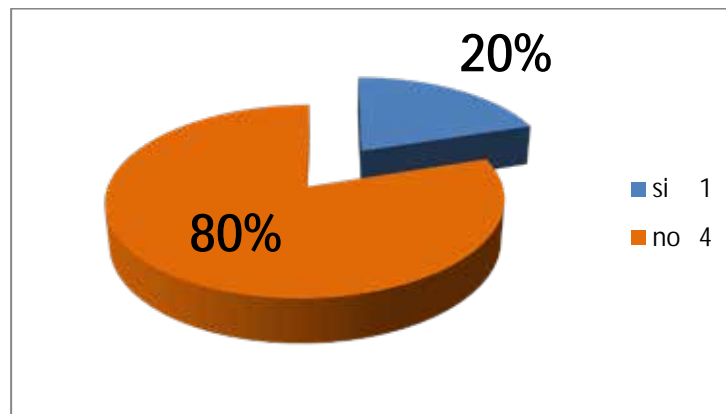


Gráfico 4.- Elaboración de Órdenes de Compra

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

Del ochenta por ciento (80%) de los encuestados se obtuvo, que cuándo se realizan las compras no se hacen órdenes de compra, por su parte, el veinte por ciento restante (20%) señala que si se realizan. Siendo ésta una debilidad que presenta la empresa, debido que la carencia de procedimientos, políticas y normativas, formalmente establecidos, que unifiquen criterios de cómo deben ser realizados los procesos de compras-cuentas por pagar-pagos, se reflejan las debilidades en este último debido a que todo pago debe llevar los soportes que lo originan y si no se realiza la adecuada orden de compra no se encuentran todos los documentos que respalden el origen de la obligación, ya que esta es un mecanismo de control entre lo que se pactó con el proveedor y lo que fue facturado y que requiere de procesos de autorización previa.

Ítem 5 ¿Existe control sobre las compras?

Tabla 5. – Control sobre las Compras

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

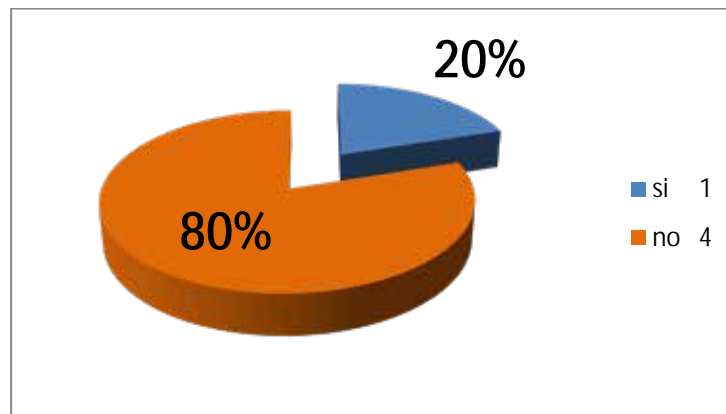


Gráfico 5.- Control sobre las Compras

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

A esta interrogante el ochenta por ciento (80%) de la muestra seleccionada respondieron negativamente, debido a que considera que no existen un control de las compras, en cuanto al veinte por ciento restante (20%) señala si haberlo, en este sentido, se evidencia la debilidad por parte del personal de compras de no realizar controles en cuanto a las compras, mediante una adecuada planificación, solicitud de varios presupuestos, elaboración de órdenes de compra, que permitan optimizar tal proceso y se vea reflejado en el proceso final del pago, punto que se debe considerar desde la solicitud de bienes y servicios hasta el proceso de pago.

Ítem 6 ¿Existe algún cronograma de las compras efectuadas por el comprador desde las oficinas situadas en las ciudades de Valencia o Caracas?

Tabla 6. – Existencia de Cronograma de Compras

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

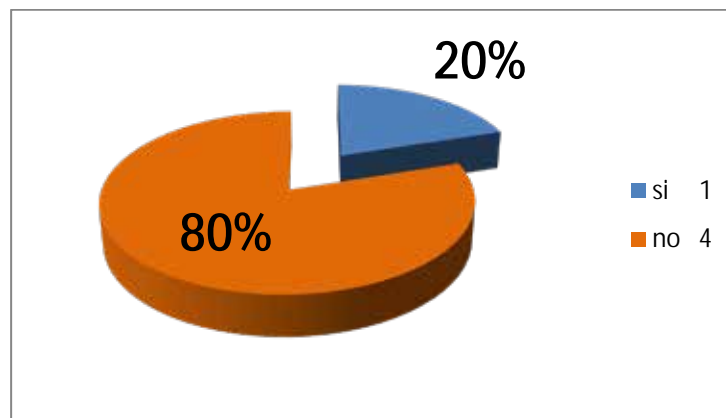


Gráfico 6.- Existencia de Cronograma de Compras

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En virtud a la presente interrogante, el ochenta por ciento (80%) de la muestra seleccionada manifiesta que no existe algún cronograma de las compras efectuadas por el comprador desde las oficinas ubicadas en las ciudades de Valencia o Caracas, mientras que el veinte por ciento (20%) señala que si existe el control. Se evidencia la existencia de una debilidad, ya que es necesario mantener una programación de las compras para poder mantener, asimismo un control del pago a los proveedores, para evitar que el mismo no realice o suspenda el despacho por falta de pago, lo que afectaría el proceso de suministro al almacén de alimentos, que afecta directamente a la oferta de servicios de alimentos preparados para el consumo de los clientes.

Ítem 7 ¿Se emiten notas de recepción cuando se recibe la mercancía?

Tabla 7. – Emisión de notas de recepción

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

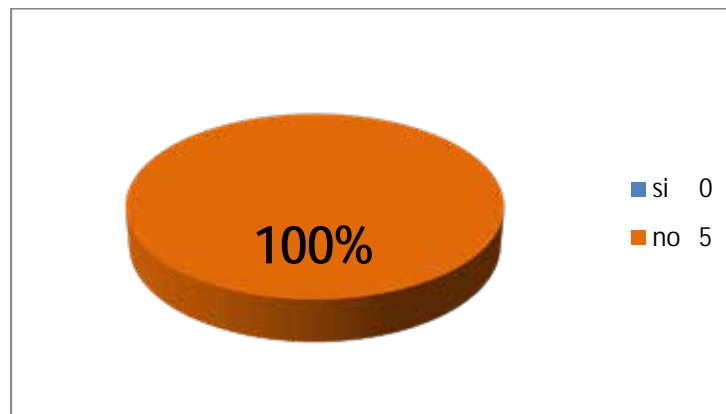


Gráfico 7.- Emisión de notas de recepción

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

A través del presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta que no se emiten notas de recepción cuando se recibe la mercancía. Al respecto, se presenta una debilidad, ya que las funciones de la nota de recepción es poder verificar la mercancía recibida, y comparar con la respectiva orden de compra y la factura, de tal manera que se compruebe que los artículos recibidos coincidan con las cantidades y conceptos solicitados mediante la orden de compra, y que sean los mismos que han sido facturados.

Ítem 8 ¿Existe una actualización diaria en el sistema de las facturas pagadas?

Tabla 8. – Actualización Diaria en el Sistema Administrativo

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

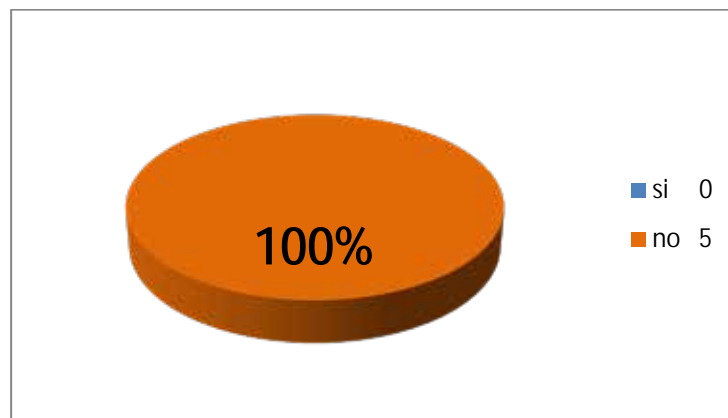


Gráfico 8.- Actualización Diaria en el Sistema Administrativo

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

El cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que no existe una actualización diaria en el sistema de las facturas pagadas. Por todo esto, es necesario que se encuentren establecidas las pautas para el registro diario de las mismas y evitar una duplicidad de pago de las facturas, asimismo permitirá emitir información confiable mediante reportes que sean veraces, confiables y oportunos para la toma de decisiones.

Ítem 9 ¿En la empresa se realiza alguna programación de pago a proveedores nacionales?

Tabla 9. – Programación de pago a Proveedores Nacionales

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

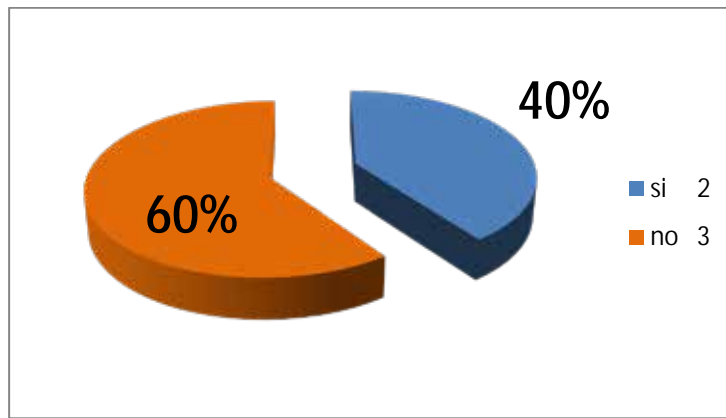


Gráfico 9.- Programación de pago a Proveedores Nacionales

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

Al respecto el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondieron negativamente debido a que no se lleva a cabo en la empresa alguna programación de pago a proveedores nacionales, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante indica que si se realiza la adecuada programación. Se traduce en debilidades que ocasionan grandes inconvenientes, ya que no hay una unificación de criterios que permita establecer la guía de acción a la cual debe desarrollarse las actividades, asimismo, falta de asignación de responsabilidad y segregación de funciones, para minimizar los riesgos de efectuar pagos dobles, perdidas de los documentos soportes de pago, establecimiento de niveles de autorización, entre otros.

Ítem 10 ¿Se realizan depuraciones en el sistema de cuentas por pagar?

Tabla 10. – Depuración en el Sistema de cuentas por pagar

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

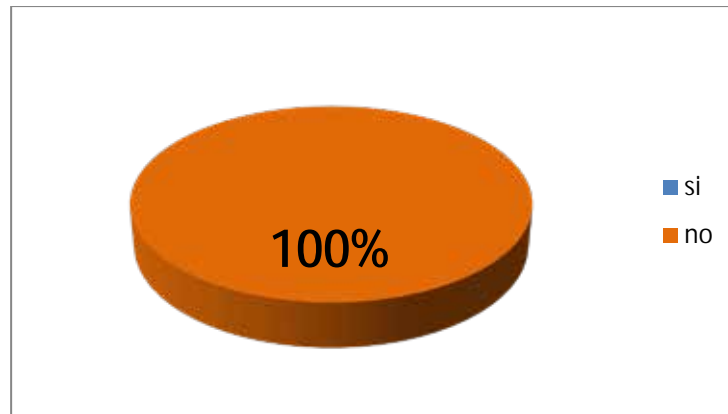


Gráfico 10.- Depuración en el Sistema de cuentas por pagar

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada manifiesta que no se realizan depuraciones en el sistema de cuentas por pagar, debido a que no se dan de baja todas las facturas pagadas, o anuladas que han sido devueltas al proveedor por no cumplir con lo establecido en la orden de compra o con la normativa legal, generando una data que brinda una información errónea y poca confiabilidad de los reportes emitidos para la toma de decisiones.

Ítem 11 ¿Se mantiene un criterio único de pago a proveedores?

Tabla 11. – Criterio Único de Pago

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

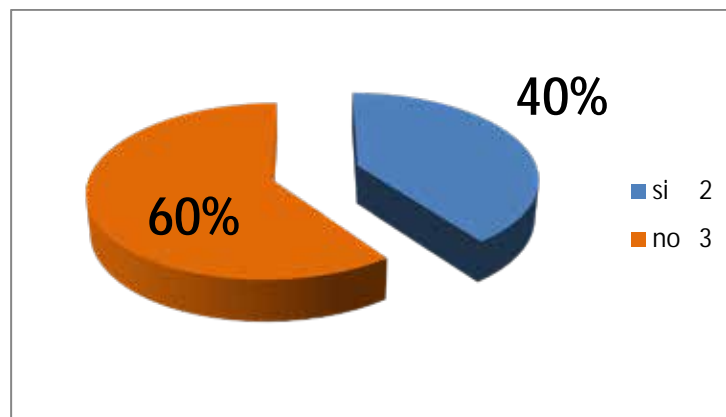


Gráfico 11.- Criterio Único de Pago

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en la presente gráfica que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados indica que en la empresa objeto de estudio no se mantiene un criterio único de pago a proveedores, mientras que el cuarenta por ciento (40%) manifiestan que si se tiene. Se evidencia que, en algunas ocasiones los pagos realizados no se realizan verificando los soportes, sin una planificación adecuada tanto desde las oficinas de Caracas y las efectuadas por el outsourcing, lo que genera duplicidad de pago, no mantener las exigencias de los respectivos soportes para proceder a su registro y pago, no se paga de acuerdo a la fecha de vencimiento, se incluyen al proceso de pago facturas que no han vencido, sin cumplir con el pago de las que ya están vencidas, esto evidencia la necesidad del establecimiento de lineamientos y su debida difusión entre el personal involucrado.

Ítem 12 ¿Se realiza un seguimiento a los pagos desde el inicio de su primera fase hasta que se hace efectivo para el proveedor?

Tabla 12. – Seguimiento de los Pagos

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

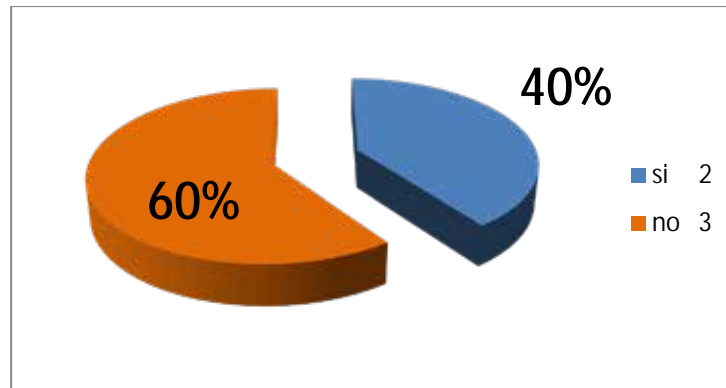


Gráfico 12.- Seguimiento de los Pagos

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en la presente gráfica que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados indica que en la empresa objeto de estudio no se realiza un seguimiento a los pagos desde el inicio de su primera fase hasta que se hace efectivo para el proveedor, mientras que el cuarenta por ciento (40%) manifiestan que si se realiza. Se evidencia que, en algunas ocasiones los pagos realizados no se realizan verificando que se haya vencido la factura, se realice la incorporación a la programación de pago oportuno, se emitan los reportes para la aprobación, se verifique que se encuentren todos los soportes, y se comunique al proveedor de la emisión y se verifique en el estado de cuenta su cobro, lo que se requiere de una evaluación del proceso para establecer los lineamientos adecuados y establecer controles internos que permitan su cumplimiento.

Ítem 13 ¿Ha existido duplicidad de pagos de algunos proveedores?

Tabla 13. – Duplicidad de Pagos

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

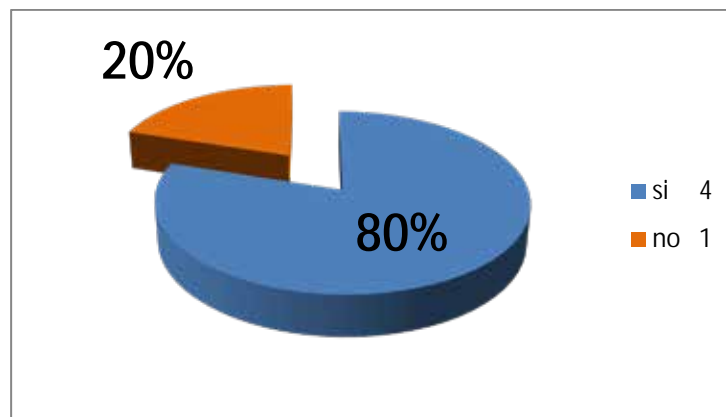


Gráfico 13.- Duplicidad de Pagos

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en la presente gráfica que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados indica que en la empresa objeto de estudio, ha existido duplicidad de pagos de algunos proveedores, mientras que el veinte por ciento (20%) manifiestan que no se han realizado. Se evidencia que, en algunas ocasiones los pagos realizados no se revisan si ya se pagado la factura por no darla de baja o colocar la indicación de pago en el sistema, así como la falta de comunicación entre la oficina ubicada en la Ciudad de Caracas y la de Valencia, efectuada por el outsourcing, debido a que no utilizan el mismo sistema administrativo, evidenciando la necesidad de fortalecer los proceso de comunicación y evaluación del riesgo que representa para la empresa debido a que esto genera pérdidas financieras importante si no es detectado a tiempo.

Ítem 14 ¿Se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por pagar?

Tabla 14. – Análisis de vencimiento de las cuentas por pagar

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

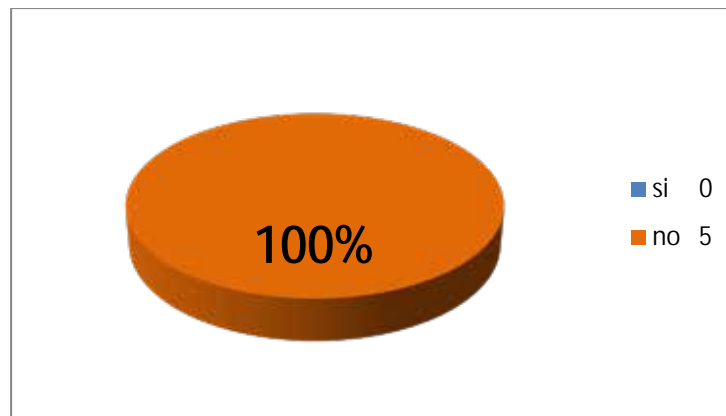


Gráfico 14.- Análisis de vencimiento de las cuentas por pagar

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada manifiesta que no se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por pagar, lo que refleja que puede generar que se acumulen facturas vencidas pendientes de pago que podrían acarrear pérdidas de descuentos por pronto pago, así como generar descontento por parte del proveedor, que pueda traducirse en suspensión de despachos y originar desabastecimiento que afecta la operatividad de la empresa.

Ítem 15 ¿Considera usted que al establecer lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”?

Tabla 15. – Establecimiento de lineamientos de control interno

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

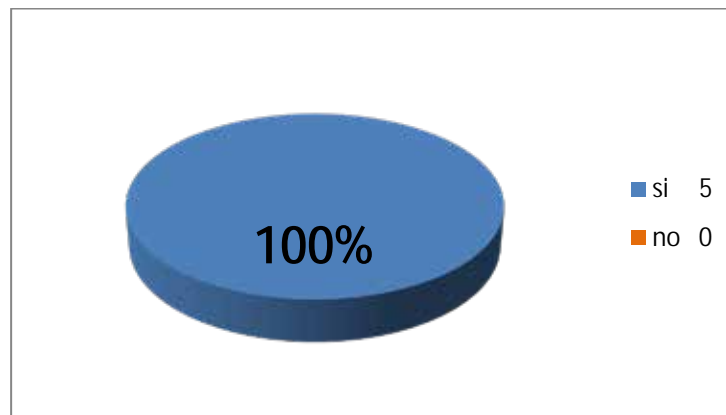


Gráfico 15.- Establecimiento de lineamientos de control interno

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada manifiesta que considera que al establecer lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, lo que evidencia una factibilidad operativa de la propuesta, por la disposición del personal de considerar que dicha implementación podrá mejorar los procesos de pago, generando mejoras tanto para el desempeño del personal, la imagen de la empresa como mantener una buena relación con los proveedores.

4.1.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

En esta fase después de analizados y comparados los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos de recolección de información, aplicados en la fase anterior, en base a los procedimientos administrativos y contables en los procesos de pago a proveedores nacionales que se realizan actualmente, así como el control interno aplicado en el área, con lo cual se determinaron las debilidades y fortalezas de estos procesos en empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia” , con la finalidad para mejorar las actividades del área de cuentas por pagar, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar los lineamientos necesarios, que permita solucionar la problemática existente los cuales se exponen a continuación mediante una matriz DOFA.

Por lo tanto, se procedió a identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, donde se tomaron factores tales como factores económicos, tecnológicos y competencia del mercado, que puedan influir en la empresa, en cuanto a los factores internos están directamente relacionados con las fortalezas y debilidades que son inherentes al proceso de pago a proveedores nacionales, y del control interno de las cuentas por pagar.

Cuadro N° 1.- CUADRO MATRIZ DOFA

| MATRIZ DOFA | | FACTORES INTERNOS | |
|--|---|---|--|
| | | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | | <ul style="list-style-type: none"> -F1 Existencia de sistema computarizado administrativo. - F2 Personal con disposición de aplicar lineamientos de control interno para la mejora de los procesos. - F3 Segregación de funciones entre el personal de compras, cuentas por pagar, pagos. | <ul style="list-style-type: none"> -D1 No existen controles internos formalmente definidos sobre los proceso de pago a proveedores nacionales. -D2 No Cuenta con manuales de normas y procedimientos. -D3 No se registra diariamente los pagos efectuados, ni se depura el sistema. -D4 No se coloca sello de “pagado” a las facturas canceladas, generando duplicidad de pago de una misma factura de proveedor. -D5 Acumulación de facturas vencidas sin cancelar, no se realiza análisis de vencimiento. |
| OPORTUNIDADES | FO | DO | |
| <ul style="list-style-type: none"> -O1 Variedad de proveedores que suministran mercancías. -O2 Existencia de programas de Controles internos para el área de pagos -O3 Estabilidad de la empresa en el mercado. -O4 Existencia de Banca electrónica. | <ul style="list-style-type: none"> -F2O2Diseñar lineamientos de control de proceso de pago a proveedores nacionales. -F1O2 Generar reportes de registros de las cuentas por pagar, y de los pagos efectuados. | <ul style="list-style-type: none"> -D6O2 Cumplimiento de políticas de crédito, aprovechamiento de descuentos de pronto pago y efectuar análisis de vencimiento. -D2O3Difusión de los lineamientos entre las personas involucradas. -D3O4 Realizar conciliaciones bancarias para verificar el cobro de los cheques emitidos o detectar cheques devueltos oportunamente. | |
| AMENAZAS | FA | DA | |
| <ul style="list-style-type: none"> -A1Desfavorables políticas económicas. -A2 Riesgo de perder créditos o credibilidad de cliente y de las entidades financieras, y desabastecimiento. | <ul style="list-style-type: none"> - F1A2Establecer Normativas de registro y supervisión de cuentas por pagar, pagos y revisión de soportes diariamente. | <ul style="list-style-type: none"> -D5A2 Procedimientos de revisión de los soportes desde la orden de compra hasta el pago efectivo al cliente. | |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

Fortalezas:

- Cuentan con sistema administrativo computarizado, de fácil manejo y entendimiento, actualizados a los cuales se les puede adaptar filtros de no emitir cheques a facturas ya pagadas.
- Se puede observar la existencia de disponibilidad de parte del personal de la empresa en estudio, para implementar los lineamientos de control interno que les permita mejorar los procedimientos de pagos a proveedores.
- Existe segregación de funciones entre compras y cuentas por pagar y pagos, así como internamente en el área de administración que aprueba los cheques emitidos, ya que la persona que registra las cuentas por pagar, no es la misma que aprueba o que emite los pagos.

Debilidades

- No existen controles internos formalmente definidos que minimicen los errores existentes tales como duplicidad de pagos a facturas registradas de proveedores lo que genera debilidades que se traducen en riesgo de pérdidas económicas significativas para la empresa.
- Todas las compras y solicitudes de servicio no están debidamente planificados ni soportados con las correspondientes órdenes de compra. Las mismas no soportan adecuadamente las facturas, además la inexistencias de notas de recepción emitidas por parte del almacén, debilitan los controles internos que pudieran aportar una herramienta útil que permita la verificación de que la mercancía y suministros recibidos sean los solicitados de acuerdo a una orden de compra, los precios negociados y las cantidades pedidas, de esta manera se revisaría con la factura para evaluar que el proveedor haya facturado lo solicitado y entregado.
- No se revisa que todas las facturas procesadas en el día hayan sido debidamente registradas, tampoco si fueron pagadas para evitar la duplicidad de pago.
- No se coloca sello de “pagado” a las facturas pagadas, ni a sus soportes.

- No se realiza una planificación de pago bien definida, pues en algunos casos se pagan facturas que no han vencido y no tienen descuentos que puedan ser aprovechados, dejando facturas vencidas con más de quince días sin pagar en su lugar.
- Acumulación de un gran número de facturas vencidas pendientes de cancelación.
- Se encuentran facturas sin cancelar con más de tres meses de vencimiento.
- No se respeta la antigüedad para la cancelación de las facturas, por lo que se cancelan facturas con fecha de vencimiento más reciente que otras.
- Los proveedores han manifestado descontento por falta de cumplimiento del pago oportuno de las obligaciones.
- Se ha disminuido las condiciones de crédito que originalmente habían sido otorgadas, por parte de los proveedores, por falta de puntualidad de pagos, e incremento de precios.
- No se hace una revisión mensual para verificar que todas las facturas pagadas hayan sido registradas, y/o depuradas del sistema.
- No se elabora el registro de las facturas por pagar diariamente, cuando llegan al departamento de cuentas por pagar ni de los pagos a proveedores, lo que genera que se haga duplicidad de pagos de las mismas.

Por lo tanto, para efecto de este trabajo de investigación, se tomaron en cuenta las actividades de control interno que son necesarios establecer en los procesos de pago a proveedores, considerando que deben ser establecidos desde el momento que se elabora la orden de compra, recepción de la mercancía o suministros, registros de la obligación con sus respectivos soportes, planificación de pagos de acuerdo al análisis de vencimiento de cuentas por pagar a proveedores, los pagos y rebajas en el sistema, colocación del sello de pagado al soporte de pago y la factura, notificación y entrega al cliente, conciliación bancaria donde se verifique el cobro del cheque de

pago o la detección oportuna de la devolución del mismo, recuperación y reposición del cheques devueltos.

3.2.2 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

Esta fase consiste en la presentación de la propuesta que tiene como finalidad mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, para ello se procedió a desarrollar esta tercera fase en la cual se selecciona las estrategias que surgieron de la matriz DOFA, de acuerdo a la factibilidad técnica, operativa y económica, se consideraron las más adecuadas a las necesidades de la organización que puedan cubrir las debilidades identificadas permitiendo darle solución a la problemática planteada.

Dicha propuesta, consiste en diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales en la empresa en estudio, con la finalidad de poder cumplir con el pago de las obligaciones de manera oportuna, garantizar que la gerencia pueda desarrollar sus actividades de planificación y control adecuadamente, y que el personal que labora en dicho departamento realice sus operaciones administrativas y contables adecuadamente, fortaleciendo la mejora continua dentro de la organización.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

La finalidad de este capítulo es presentar las soluciones viables a los problemas planteados a lo largo de la investigación. En este sentido, se expone una propuesta que permita darle cumplimiento a la tercera fase metodológica de la investigación, la propuesta debe poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar los procesos en el control interno de los procesos de pagos a proveedores, de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

La propuesta, permite además, que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación, a través de lineamientos claros que unifiquen el criterio de quienes realizan las actividades del área en estudio logrando una mejora de los procesos, efectividad en las actividades realizadas por el personal involucrado, mejora de la imagen de la entidad frente a sus proveedores y entidades financieras.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer normativas para la recepción y registro de facturas pendientes de pago.
- Generar reportes de cuentas por pagar registradas, por antigüedad de saldos para el control del vencimiento de las deudas
- Exponer normas generales para la planificación eficiente del pago a proveedores de cuentas por pagar.
- Plantear Normativas y Procedimientos para garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de pagos a proveedores.
- Efectuar reportes de pagos para depurar el sistema.
- Realización de conciliaciones bancarias.

5.3 Justificación de la Propuesta

De acuerdo a la importancia que radica el pago a proveedores, permitiendo a la empresa tener una solvencia de sus obligaciones requiere de una planificación adecuada, eficiente y oportuna, para ello se requiere que el personal encargado de estas actividades, tenga una unificación de criterios de cómo deben ser llevados los procesos, no solo establecer los lineamientos sino además difundirlos a todo el personal involucrado, de tal manera que desde el origen de la obligación que es desde la emisión de la orden de compra se realicen los procedimientos eficientemente, para que el proceso de compra-cuentas por pagar sea un éxito, por lo tanto deben existir controles que garanticen que todos estos procesos sean realizados eficientemente y de manera oportuna.

De acuerdo a las implicaciones anteriores, la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, en el proceso de pago a proveedores nacionales, presenta deficiencias, expresando que requiere de lineamientos de control interno adecuados, que permitan mejorar los procesos contables y administrativos en esa

área, que garantice estabilidad organizativa, confiabilidad en la información financiera, buen ambiente laboral, comunicación entre departamentos en las ciudades de Caracas y Valencia, y que proporcione seguridad razonable en las actividades desempeñadas por el departamento de cuentas por pagar de la empresa.

Es por ello, que se hace necesario implementar el un plan estratégico dentro del área de cuentas por pagar, puesto que han ocurrido errores que resultan muy significativos en la información financiera que afecta sustancialmente las operaciones. En función de los resultados obtenidos, una vez realizado el diagnóstico a la problemática que persiste en al área de cuentas por pagar, se decidió proporcionar a la empresa plan estratégico para mejorar los procesos contables, y que proporcione de forma clara y concisa una serie de procedimientos con estrategias y herramientas que garanticen la solución a la problemática en el área objeto de estudio.

5.4 Factibilidad de la propuesta

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

Factibilidad técnica

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para su implementación, dado que cuenta con computadoras, impresoras y otros equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes de las operaciones que se realizan diariamente en el área, así como correos electrónicos mediante los cuales se puede enviar información relacionada a la planificación de pago a proveedores, y verificación de

que la deuda no haya sido pagada, previo a la emisión de los cheques y/o transferencias.

Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal relacionado con el proceso de pago a proveedores, de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento para su elaboración, desde el área de compras, almacén, cuentas pagar, pagos y administración tanto desde la ciudad de Caracas como la de Valencia. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar los lineamientos que se planteen en la presente investigación.

Factibilidad Institucional

Para el desarrollo de la presente propuesta, se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejor los procesos de pago a proveedores, con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios de a la organización, mejora su imagen ante los proveedores y entidades financieras, y asegura el aprovisionamiento de las reposiciones de inventarios de manera segura.

Factibilidad Económica

La presente propuesta, no requiere de una significativa inversión en dinero, ya que solo se incurrirá en gastos de papelería e impresión. En el cual se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos de pago a proveedores, motivo por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar el desarrollo de lineamientos de control interno en cada uno de los departamentos involucrados de la empresa y, por lo tanto, obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo, así como servir de herramienta para la planificación y toma de decisiones.

5.5 Presentación de la propuesta

En la presente investigación se desarrolló la propuesta que consiste en establecer mejoras en los procesos contables y administrativos de cuentas por

pagar, las cuales estuvieron acorde a los objetivos específicos antes descritos, sin embargo, se consideró de mayor relevancia e importancia, el desarrollo de las estrategias seleccionadas, ya que se determina como elaborar la estructura en sí de la propuesta planteada que consiste en diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES NACIONALES
DE LA EMPRESA DESARROLLOS FRIDVAL C.A.
“RESTAURANT TGI FRIDAY’S VALENCIA”.**

5.5.1 Establecer normativas para la recepción y registro de facturas pendientes de pago.

Dentro de las debilidades encontradas mediante el análisis e interpretación de los resultados, se pudo evidenciar que existen diferencias entre el sistema computarizado desarrollado por el personal administrativo desde las oficinas de Valencia, el cual es un sistema llamado VCG y es tiene accesibilidad por internet, ya que el usuario puede acceder a él utilizando una conexión por internet, desde cualquier lugar en que se encuentre, mediante el cual se realizan los registros de inventarios semanales y mensuales, y para el registro de las ventas se utiliza el sistema POST, con el cual se realiza la conexión semanalmente vía TXT al outsourcing.

En cuanto a la emisión de cheques se realiza manualmente, registrados en un cuaderno, donde se detallan los datos del cliente, nombre del beneficiario, factura pagada, monto de la factura, o anticipo de pago, y cualquier tipo de observación en el caso que sea necesario. El cuaderno es utilizado para realizar las auditorías a la cuenta del “fondo rotativo” que es una cuenta bancaria que se maneja desde las oficinas de la

empresa en estudio, desde la ciudad de Valencia, cuyo nombre se deriva debido a que mantiene un fondo de Bs. 60.000,00 (Sesenta mil Bolívares con 00/100), para cubrir gastos minoritarios y cuando se realizan pagos a proveedores, la corporación realiza una transferencia por el monto del cheque a pagar.

Cabe destacar, que a través de esta cuenta también se realizan los pagos de patente, publicidad, renovación de permisos INSALUD, licores y bomberos, previa transferencia que realicen dependiendo de lo que se vaya a pagar.

Por su parte, en las oficinas del outsourcing, manejan el sistema GLOBAL y mediante él, se emiten los cheques impresos, y para registrar las transferencias, ellos hacen como si se estuviese haciendo la transferencia emitiendo el reporte del mismo y se envía a la Corporación en la ciudad de Caracas, para que ella sea la que realice la transferencia.

Anteriormente el outsourcing era quien hacia las transferencias, pero debido a la detección de una estafa, la cual no fue reconocida por la entidad bancaria BANESCO, la corporación estableció como normativa la decisión de hacerlas ellos, previa información que reciben del outsourcing que se llama CONTALFA.

A tales efectos, mediante la presente propuesta se sugiere, la implementación de un sistema computarizado, en el cual se establezcan unificación de procedimientos, y relación de los procesos, para llevar un control de la recepción de la factura, su registro y oportuno pago, tanto desde las oficinas en Valencia, como del outsourcing ubicado en la Ciudad de Caracas, y desde la Corporación ubicada en Caracas. Para ello se propone los siguientes aspectos:

- 1.- Se realice un Cambio de Sistema Administrativo o modernización del software de control, de manera que exista un Intranet Comunicacional, que permita el enlace de información entre lo recibido en el restaurante y lo que el Outsourcing debe registrar. Con este método de registro a tiempo de la documentación, se evitaría la

entrega de los comprobantes de retención a destiempo y se optimizaría el registro de las obligaciones contraídas con los proveedores.

2- Establecer una política de liberación de pagos en Valencia, con la contratación de un personal capacitado para el cargo, de manera que a través de esa cuenta se efectúen los pagos a proveedores pudiéndose utilizar una cuenta principal para transferencias o la misma del fondo rotativo, de manera que sea una política funcional entre Restaurante-Outsourcing-Corporación, debido a que el restaurante debe enviar vía escáner, todas las facturas de los proveedores que se reciben a diario al outsourcing con la finalidad de que sean registradas en el tiempo oportuno y este a su vez debe emitir un reporte a diario de lo recibido, junto con las retenciones que correspondan.

Otra, de las debilidades diagnosticadas en la presente investigación en la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, es que no realiza una verificación entre el detalle de cuentas por pagar, tanto de los sopores que deben llevar las facturas de los proveedores nacionales, desde la emisión de la orden de compra por parte del departamento de compras como de estados de cuenta y el saldo que muestra la cuenta de mayor, debido a que no utiliza libros auxiliares de proveedores, por lo tanto no existe un análisis pormenorizado por proveedores de las facturas que están pendiente de pago. Por lo tanto, se recomienda las siguientes normas para la conciliación de las partidas registradas:

Ambiente de Control

- Establecer políticas y normativas para el área de cuentas por pagar, entre las cuales se establezcan, tiempo de entrega de la factura una vez recibida por los departamentos de compra, con la finalidad de su oportuna entrega, registro y resguardo, para ser incorporados en la planificación de pago para su oportuna cancelación.

- Toda requisición que sea emitida por el personal de compras debe estar acompañada de su respectiva orden de compra, la cual deberá ser distribuida una copia al departamento de almacén para que pueda validar la mercancía recibida vs factura y la orden de compras.
- Se deberá emitir un formato de recepción de mercancía indicando las cantidades recibidas y los tipos de productos, con la finalidad de poder llevar un registro al momento de realizar las auditorias, y tomas físicas.
- Toda factura al ser recibida en el departamento de cuentas por pagar debe revisarse que contenga los soportes correspondientes, y consultar la condición del proveedor de acuerdo a lo establecido en el portal del SENIAT, para poder realizar la correspondiente retención en materia de IVA, por los porcentajes establecidos por las leyes tributarias del setenta y cinco por ciento (75%) y cien por ciento (100%), y que debe ser registrada diariamente, en el sistema administrativo computarizado y en el auxiliar de cuentas por pagar.

5.5.2 Generar reportes de cuentas por pagar registradas, por antigüedad de saldos para el control del vencimiento de las deudas .

- Es necesario que al final del día, se deba emitir reporte de las cuentas por pagar registradas, validar que la información haya sido registrada sea comparada con las facturas físicas y efectuar las correcciones en el caso de haber errores u omisiones de la información.
- Luego el Restaurante en Valencia debe hacer una relación de las facturas a pagar, indicando el monto de las retenciones y el monto a solicitar para las transferencias, un día exclusivo que se determine durante la semana. De esta forma, se estaría minimizando el riesgo de los plazos crediticios y se mantiene la confiabilidad de los proveedores.

- Posteriormente se enviarán las facturas físicas y el listado emitido, para su respectiva revisión y planificación de pago semanal, a la oficina del outsourcing, sin tener que realizar escaneos innecesarios que generan pérdida de tiempo, agilizando el registro oportuno.
- Trabajando de esta manera, el outsourcing solo emitirá los pagos de los proveedores que se le envíen a más de siete (07) días y la Corporación quedará liberada de la responsabilidad de realizar pagos a proveedores de Valencia, ya que es allí, donde se tienen de confundir los procesos para el pago de proveedores, y se genera la duplicidad del mismo.

5.5.3 Exponer normas generales para la planificación eficiente del pago a proveedores de cuentas por pagar.

- Semanalmente y con el sobre de las valijas, el restaurante de Valencia debe enviar una relación de las transferencias solicitadas con sus movimientos bancarios y la relación de los cheques emitidos por el pago de las mismas o la relación de las transferencias autorizadas para este fin.
- Se emitirán los cheques a través del sistema computarizado de manera impresa, cuyos registros quedaran registrados para el momento de verificación entre los reportes enviados vía valija, junto con el detalle de la planificación de pagos, asimismo se emitirán los respectivos comprobantes de retención, para ser entregados al proveedor al momento de la entrega del cheque.
- Una vez emitidos y firmados por el personal autorizado, se le notificará al proveedor que retire el cheque y el respectivo comprobante de retención en materia del IV, el día de caja el cual se establecerá sean los días jueves de cada semana.
- A los proveedores que se le realicen los pagos vía transferencia electrónica bancaria, se le enviará mediante correo electrónico los comprobantes de

retención, y se le hará notificación telefónica, y se verificará que haya recibido el comprobante de retención en materia de IVA, indicando en el auxiliar de cuentas por pagar, el nombre y cargo de la persona que recibió el comprobante.

5.5.4 Plantear Normativas y Procedimientos para garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de pagos a proveedores.

Evaluación de Riesgos

- Involucrar al personal de cuentas por pagar y al de compras en los procesos, para que conozca su participación, responsabilidad, e incidencia del incumplimiento de los procesos relacionados a las cuentas por pagar informándoles de los riesgos de la no conformidad de los procesos:
 - a) Suspensión de despachos o pérdidas de crédito, donde los proveedores pueden adoptar la modalidad de pre-pago debido a la insolvencia en la cancelación deudas.
 - b) Afecta la planificación de compras y el flujo del efectivo.
 - c) Se podría paralizar el proceso productivo por desabastecimiento, dirigir los esfuerzos a la búsqueda de nuevos proveedores.
- Generar un ambiente dirigido al control interno.

Comunicación e Información

- Dictar charlas sobre la importancia de la comunicación.
- Difundir los lineamientos de cuentas por pagar tanto al personal de área como los departamentos involucrados (departamentos de compras, outsourcing, corporativo).

- Los departamentos de compras deberán enviar al departamento de cuentas por pagar vía correo resumen de las facturas generadas y recibidas en cada área para su seguimiento.
- Enviar facturas físicas con sus debidos soportes (ordenes de pedido, notas de recepción de mercancía, órdenes de compra, presupuestos del proveedor)
- El área de cuentas por pagar deberá tener listado de firmas autorizadas para efectuar las compras, tipo de compras y montos límite de las compras.
- El área de cuentas por pagar deberá emitir reportes actualizados, semanalmente sobre las facturas pendientes de pago, y reporte de facturas vencidas, y enviar al corporativo ubicado en Caracas (Distrito Capital), para su planificación y proceso de pago.
- Actualización de los registros de los auxiliares de cuentas por pagar.

5.5.5 Efectuar reportes de pagos para depurar el sistema.

Mensualmente, la oficina corporativa emitirá reportes para que se valide si aún existen facturas vencidas cuyos pagos no han sido realizados, para verificar su condición y poder limpiar el sistema, bien sea que la factura haya sido devuelta al proveedor después de haber sido registradas, o si ha habido registros dobles indicando verificando la existencia de los soportes físicos, para posteriormente proceder a la depuración del sistema.

5.5.6 Realización de conciliaciones bancarias.

Semanalmente, el outsourcing realizará las conciliaciones bancarias, de las cuentas utilizadas desde el restaurant en valencia, para verificar que los cheques entregados a los proveedores hayan sido cobrados, la existencia de cheques devueltos para proceder a los procesos de reposición. Así como, poder detectar cheques o transferencias emitidas o efectuadas, que no tengan el correspondiente soporte.

Monitoreo

- Los jefes de los departamentos de compras, deberán hacer seguimiento de la recepción de la factura, correspondiente a las órdenes de compra emitidas y hacer llegar diariamente al área de cuentas por pagar de Valencia, para gestionar su pago.
- La Corporacion, realizará arqueos sorpresa al Restaurant de Valencia verificando que los pagos emitidos tengan su correspondiente soporte, esté debidamente firmadas las personas autorizadas para realizar las compras, revisar los correlativos de cheques y revisará los saldos de las cuentas mediante conciliaciones bancarias.

CONCLUSIONES

La presente investigación se basó en evaluar los procesos administrativos y contables de los pagos a proveedores de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, en la cual se desarrollaron las fases metodológicas de acuerdo a los objetivos planteados, donde se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa y la encuesta, cuyos resultados fueron analizados y graficados, lo cual arrojó como resultados información relevante para realizar un diagnóstico de la situación actual, e identificar las debilidades existentes relacionados al control interno.

Asimismo, las autoras concluyen que el control interno es necesario en los procesos en todos los niveles organizacionales, ya que un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el *control interno contable* tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. En cuanto al *control interno administrativo*, se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

El control interno es de vital importancia para la investigación que se realiza, ya que con los métodos utilizados se pudieron realizar procedimientos que ayuden a obtener operaciones que se ajusten a las medidas impuestas por la gerencia, logrando así, la protección y confiabilidad de los recursos administrativos contables de la empresa.

A tales efectos, se pudo determinar de acuerdo a los resultados obtenidos las siguientes debilidades en los procesos del departamento de cuentas por pagar, los cuales se detallan a continuación:

- No existen controles internos formalmente definidos que minimicen los errores existentes tales como duplicidad de pagos a facturas registradas de proveedores lo que genera debilidades que se traducen en riesgo de pérdidas económicas significativas para la empresa.
- Todas las compras y solicitudes de servicio no están debidamente planificados ni soportados con las correspondientes órdenes de compra. Las mismas no soportan adecuadamente las facturas, además la inexistencias de notas de recepción emitidas por parte del almacén, debilitan los controles internos que pudieran aportar una herramienta útil que permita la verificación de que la mercancía y suministros recibidos sean los solicitados de acuerdo a una orden de compra, los precios negociados y las cantidades pedidas, de esta manera se revisaría con la factura para evaluar que el proveedor haya facturado lo solicitado y entregado.
- No se revisa que todas las facturas procesadas en el día hayan sido debidamente registradas, tampoco si fueron pagadas para evitar la duplicidad de pago.
- No se coloca sello de “pagado” a las facturas pagadas, ni a sus soportes.
- No se realiza una planificación de pago bien definida, pues en algunos casos se pagan facturas que no han vencido y no tienen descuentos que puedan ser aprovechados, dejando facturas vencidas con más de quince días sin pagar en su lugar.
- Existe acumulación de un gran número de facturas vencidas pendientes de cancelación, y se encuentran facturas sin cancelar con más de tres meses de vencimiento.

- No se respeta la antigüedad para la cancelación de las facturas, por lo que se cancelan facturas con fecha de vencimiento más reciente que otras, por lo que se evidencia que los proveedores han manifestado descontento por falta de cumplimiento del pago oportuno de las obligaciones.
- Se ha disminuido las condiciones de crédito que originalmente habían sido otorgadas, por parte de los proveedores, por falta de puntualidad de pagos, e incremento de precios.
- No se hace una revisión mensual para verificar que todas las facturas pagadas hayan sido registradas, y/o depuradas del sistema.
- A pesar de ser calificada la empresa como agente de retención en materia de IVA, no entrega de manera oportuna los comprobantes a los proveedores nacionales.

Por consiguiente, de acuerdo a los requerimientos expuestos por parte de la gerencia, se puede lograr el objetivo general de proponer lineamientos de control interno de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, para mejorar los procesos tanto administrativos como contables de pago a proveedores nacionales, debido a que la problemática radica, por no contar con normas, políticas, procedimientos y controles internos en el departamento de cuentas por pagar a proveedores, que se traducen en debilidades que ocasionan grandes inconvenientes, al momento de efectuar el pago, debido a que no hay una unificación de criterios que permita establecer la guía de acción a la cual debe desarrollarse las actividades.

Asimismo, falta de asignación de responsabilidad y segregación de funciones, para minimizar los riesgos de efectuar pagos dobles, pérdidas de los documentos soportes de pago, establecimiento de niveles de autorización, entre otros generaron tales debilidades que fueron reforzadas a través de la propuesta.

RECOMENDACIONES

Considerando la realidad observada en la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”, y con la finalidad de sugerir acciones que puedan disminuir las debilidades existentes y optimizar las fortalezas presentes para el mejoramiento de los controles internos de los procesos inherentes al proceso de pago a proveedores nacionales, se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones de :

- Poner en práctica los lineamientos de control propuestos para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales, así como tomar en cuenta las recomendaciones realizadas en el presente trabajo de grado, ya que el mismo fue realizado tomando en cuenta las necesidades presentes en la empresa, para así corregir las debilidades existentes que se han generado en los procesos por falta de controles internos.
- Es necesario que la propuesta sea divulgada todos los miembros del departamento de cuentas por pagar, así como al personal involucrado en los procesos para unificar criterios, y sean establecidas claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos, desde el departamento de compras, almacén, cuentas por pagar, pagos y administración.
- Para respaldar la recomendación anterior es necesaria la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el área de cuentas por pagar en el cual se incluya el proceso de pago, y que se establezcan las políticas, normas y procedimientos de cada una de las funciones que se realizan en el departamento en estudio, el cual sirve de orientación para la efectiva ejecución de los procesos, y de inducción para el nuevo personal que ingrese al departamento.

- Capacitar y brindar una inducción a todas las personas que laboran en el departamento de cuentas por pagar, con la finalidad de reforzar conocimientos del área donde se desempeñan y de esta manera estar preparados para solventar cualquier inconveniente que se pueda presentar en el desempeño de los roles.
- Implementar estrategias de mejoramiento continuo, basadas en el control interno de todas las actividades que se realizan en la organización.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguirre, Juan (2007). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. Número 15. Editorial Cultural. España: Madrid
- Arens, Alvin; Loebbecke, James; Quiñones, Adolfo y Resendiz, Francisco (2006) **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Aparicio, José (2000), **El cuestionario es el instrumento más utilizado**. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Balestrini, Miriam (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Cante, Sandra y Mantilla, Samuel (2009) **Auditoría del Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 1ra Edición. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. México. D.F.
- Chapman, William (2005), **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires. Argentina.
- Chiavenato, Idalberto (2009). **Introducción a la teoría general de la Administración**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. DF México.
- Cordillo, Gerardo (2006), **Propuesta para la optimización de la gestión de pago a proveedores del departamento de cuentas por pagar, caso Pfizer Venezuela S.A.** Universidad José Antonio Páez.
- Das Neves, Beatriz (2015), **Lineamientos en el área contable para optimizar el control interno en el departamento de cuentas por pagar, de la empresa**

- SKF Venezolana, S.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Trabajo de Grado no publicado. Venezuela.
- Farías, Omar (2015), en su trabajo de grado titulado **lineamientos de control interno para el adecuado manejo de los procesos de las cuentas por pagaren la empresa Colgate Palmolive c.a. Planta Principal. Estado Carabobo.** Universidad “José Antonio Páez”. San Diego. Trabajo de Grado no publicado. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos. **Norma de Procedimientos de Auditoría N° 4 (1999)**
- Federación de Colegios de Contadores Públicos. **Publicación Técnica No. 2.**
- Hernández, Alirio (2005). **La calidad de los procesos dentro de una organización.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Holmes, Arthur; Maynard, Gordon; Edwards, James y Meier, Richard (2011). **Contabilidad Básica.** Editorial Musa S.A. Bogotá. Colombia.
- López, Douglas (2013), **Plan estratégico para la optimización del proceso de pago a acreedores en la gerencia de finanzas de la empresa Petroquímica de Venezuela S.A.** Universidad José Antonio Páez. Informe de Pasantía no Publicado. San Diego. Carabobo. Venezuela.
- Lugo, Caterine (2016), **Plan estratégico para optimizar el proceso administrativo para la elaboración de las órdenes de pago en la oficina de servicios administrativos de la Contraloría Municipal de los Guayos, en el Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Carabobo. Venezuela.
- Mantilla, Samuel (2005). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.** 4ta. Edición. Ediciones Bucaramanga, Colombia.
- Meigs, Roberts (2002). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales. Colombia. Mc Graw – Hill. Undécima Edición.**
- Morgado, Juana (2010), **Lineamientos Estratégicos.** Editorial Episme, S.A. Caracas. Venezuela.
- Providencia Administrativa No SNAT/2011/00071 (Gaceta Oficial N° 39.795 de fecha 08/11/2011). Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos.

Rodríguez, Joaquín (2004). **Control Interno: un efectivo sistema para la empresa..** Editorial Trillas, S.A. México. D.F.

Rodríguez, Abraham (2012) **Diseño de lineamientos que permitan optimizar las funciones administrativas del Dpto. de cuentas por pagar de la empresa Mogra International, S.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Informe de Pasantía no publicado. Estado Carabobo. Venezuela.

Rosenberg, Jerry (2006). **Diccionario de Administración y Finanzas.** Editorial Ediciones Océano. Barcelona. España.

Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica.** Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. México.

Terry, George (2009), **Principios de Administración Financiera.** Editorial McGraw Hill Internacional S.A. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Cuarta Edición. Editorial UPEL. Caracas. Venezuela.

Electrónicas

Díaz, Alberto (2015). Pago. [Documento en Línea] Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Pago>. [Consulta, 2016, Noviembre]

ANEXOS

ANEXO

A- CUADRO DE OBSERVACION

Cuadro No. 1. Cuadro de Observación.

| Empresa: Departamento: Fecha: | | RESPUESTA | |
|--|---|------------------|-----------|
| ITEM | | SI | NO |
| 2. | Existencia de controles internos que permitan el mejor funcionamiento de los procesos de pagos a proveedores. | | |
| 2. | Existencias de segregación de funciones de los procesos de compras - cuentas por pagar – pagos. | | |
| 3. | Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por pagar a proveedores nacionales. | | |
| 4. | Utilización de un sistema automatizado para el registro de sus operaciones. | | |
| 5. | Registro diario de las facturas recibidas en el departamento de cuentas por pagar | | |
| 6. | Colocación de sello “pagado” a las facturas y anexos después de ser emitidos los cheques o efectuadas las transferencias bancarias. | | |
| 7. | Conciliación periódicamente los auxiliares de proveedores y la cuenta de mayor correspondiente. | | |
| 8. | Existencia de duplicidad de registros de facturas por pagar | | |
| 9. | Existencia de duplicidad de pagos a una misma factura | | |
| 10. | Elaboración de programación de pagos | | |
| 11. | Pago oportuno de las obligaciones | | |

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)

ANEXO
B- CUESTIONARIO



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

Estimado señor

Gerente de Administración y Contabilidad

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”.

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



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

ENCUESTA

La presente encuesta se realiza con la finalidad de complementar un trabajo de grado, la misma debe responderse de manera anónima.

A continuación se le presenta una serie de preguntas, indique con una “X” la respuesta que considere correcta según su criterio.

CUESTIONARIO

1.- ¿Las facturas de proveedores se registran oportunamente en la fecha que corresponde?

SI _____ NO _____

2.- ¿Se revisa que la factura cumpla con la normativa legal vigente?

SI _____ NO _____

3.- ¿El sistema de registro de las cuentas por pagar en la sucursal de Valencia es el mismo que utiliza el outsourcing?

SI _____ NO _____

4.- ¿Cuándo se realizan las compras se hacen órdenes de compra?

SI _____ NO _____

5.- ¿Existe un control sobre las compras?

SI _____ NO _____

6.- ¿Existe algún cronograma de las compras efectuadas por el comprador desde las oficinas situadas en las ciudades de Valencia o Caracas?

SI _____ NO _____

7.- ¿Se emiten notas de recepción cuando se recibe la mercancía?

SI _____ NO _____

8.- ¿Existe una Actualización diaria en el sistema de las facturas pagadas?

SI _____ NO _____

9.- ¿En la empresa se realiza alguna programación de pago a proveedores nacionales?

SI _____ NO _____

10.- ¿Se realizan depuraciones en el sistema de cuentas por pagar?

SI _____ NO _____

11.- ¿Se mantiene un criterio único de pago a proveedores?

SI _____ NO _____

12.- ¿Se realiza un seguimiento a los pagos desde el inicio de su primera fase hasta que se hace efectivo para el proveedor?

SI _____ NO _____

13.- ¿Ha existido duplicidad en los pagos de algunos proveedores?

SI _____ NO _____

14. ¿Se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por pagar?

SI _____ NO _____

15.- ¿Considera usted que al establecer lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”?

SI _____ NO _____

Fuente: Gil, M. y Rodríguez, M. (2017)