

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN
AUDITORÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

GESTIÓN DE AUDITORÍA PARA ELABORAR MANUAL DE REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR PAGAR EN EL HOSPEDAJE IRTHA, TONOSÍ.

POR:
YAJHAIRA W. SAAVEDRA VEGA
C.I.P: 7-707-2352

PROYECTO PRESENTADO COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2021



GESTIÓN DE AUDITORÍA PARA ELABORAR MANUAL DE REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR PAGAR EN EL HOSPEDAJE IRTHA, TONOSÍ.

PROYECTO PRESENTADO COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAestrÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA.

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD


APROBADO:



Mgter. HÉCTOR PÉREZ **ASESOR**



Mgter: CÁNDIDA MORENO **JURADO**



Mgter: NELVA BENAVIDES **JURADO**



Mgter: ELISA NIETO **JURADO**

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar con el proceso de obtener uno de las más anheladas metas.

A mi familia por haber sido el apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria especialmente a mi madre (Fredesvinda) mi hija (Gabriela) y mi esposo (Octavio) por ser ustedes el pilar más importante y por demostrarte siempre su cariño y apoyo incondicional.

Yajhaira.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a DIOS, por darme el don de la vida, tener a mi familia con salud siempre y permitirme alcanzar esta nueva meta a nivel superior.

Con toda sinceridad, al excelente profesor Magister Héctor Pérez, asesor del presente trabajo de grado, por todas sus sabias orientaciones en la elaboración del presente proyecto.

A todas las personas, amigos y colegas que me han ayudado de manera desinteresada gracias infinitas por todas su ayuda y buena voluntad.

Finalmente, a los profesores que me han visto crecer como persona y gracias a sus amplios conocimientos hoy puedo sentirme satisfecha y dichosa de los aprendizajes adquiridos.

Yajhaira.

ÍNDICE GENERAL

	<i>Página</i>
PÁGINA PARA LA FIRMA DEL TRIBUNAL EVALUADOR.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE GENERAL.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	1
SUMMARY.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO PRIMERO	
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	
1.1 Antecedentes de la empresa.....	5
1.2 Misión.....	7
1.3 Visión.....	7
1.4 Nosotros.....	8
1.5 Valores.....	8
1.6 Ubicación.....	9
1.7 Base legal.....	10
1.8 Entorno económico.....	11
1.9 Entorno político y legal	11
1.10 Estructura organizacional	12
CAPÍTULO SEGUNDO	
ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO.....	
2.1 Estudios preliminares	13
2.2 Planteamiento del problema.....	17
2.3 Formulación del problema.....	18
2.4 Justificación e importancia del proyecto.....	18
2.5 Objetivos del proyecto.....	19
2.5.1 Objetivo general.....	19

2.5.2 Objetivos específicos.....	19
2.6 Alcance.....	20
2.7 Metodología.....	20
2.7.1 Tipo de investigación	21
2.7.2 Formas y técnicas de recolección de la información	21
2.8 Limitaciones	22
CAPÍTULO TERCERO	
MARCO TEÓRICO.....	
3.1 La gestión de las empresas	23
3.1.1 Fase del proceso de gestión administrativa	24
3.1.1.1 Planeación.....	24
3.1.1.2 Organización	25
3.1.1.3 Integración del personal	26
3.1.1.4 Dirección	27
3.1.1.5 Control.....	28
3.1.2 Elementos de la gestión Empresarial.....	28
3.2 Naturaleza de la auditoría	29
3.2.1 Tipos de auditoría interna	31
3.2.2 Auditoría de gestión	31
3.2.3 Objetivo de auditoría de gestión	33
3.2.4 Importancia de la auditoría de gestión	34
3.2.5 Normas que la regulan	34
3.2.6 Tareas específicas de la auditoría de gestión.....	35
3.2.7 Desarrollo.....	36
3.2.8 Características.....	37
3.2.9 Procesos de gestión de auditoría	38
3.3 El pasivo.....	39
3.3.1 Las cuentas por pagar.....	40
3.3.2 Clasificación de las cuentas por pagar.....	41
3.3.3 Administración de las cuentas por pagar.....	42
3.3.4 ¿Por qué son importantes las cuentas por pagar en una empresa?.....	43
3.4 Los manuales de procedimientos como herramienta de control en la organización.....	44
CAPÍTULO CUARTO	
RESULTADOS DEL PROYECTO.....	
4.1 Implementación de la auditoría de gestión	46
4.1.1 La fase preliminar	46
4.1.2 La fase de planeación	48

4.1.3 La fase de la ejecución	50
4.1.3.1 Papeles de trabajo.....	51
4.1.4 La fase de comunicación de resultados	67
INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN.....	
MANUAL DE REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR PAGAR.....	
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

	<i>Página</i>
Tabla 1. Orden de trabajo.....	47
Tabla 2. Programa para la planeación.....	49
Tabla 3. Programa para la ejecución.....	50
Tabla 4. Acta de reunión.....	51
Tabla 5. Entrevista realizada al propietario del negocio.....	52
Tabla 6. Cédula narrativa 01.....	54
Tabla 7. Cédula narrativa 02.....	55
Tabla 8. Matriz de riesgo preliminar.....	56
Tabla 9. Cédula de análisis de entrevista al propietario.....	58
Tabla 10. Cédula de análisis documental.....	60
Tabla 11. Matriz de riesgo del control interno.....	62
Tabla 12. Indicador de la eficacia.....	64
Tabla 13. Hoja de hallazgos.....	65
Tabla 14. Cronograma de trabajo de la auditoría.....	66
Tabla 15. Memorando de la empresa auditoria presentando los resultados..	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Página</i>
Figura 1. República de Panamá.....	9
Figura 2. Ubicación del negocio.....	9
Figura 3. Ubicación del centro del Distrito de Tonosí.....	10
Figura 4. Habitaciones desde el exterior.....	103
Figura 5. Patio central del hotel.....	103
Figura 6. Panorámica del patio central y habitaciones.....	103
Figura 7. Área verde del negocio.....	103
Figura 8. Solicitud de intervención a la empresa.....	104
Figura 9. Autorización de la empresa para ser intervenida profesional y académicamente.....	105
Figura 10. Carta de revisión del Profesor del Español.....	106

RESUMEN

La empresa Hospedaje Irtha, es un establecimiento comercial dedicado a las actividades de alojamiento. Tal empresa fue creada en el año 1987 y desde su fundación Hospedaje Irtha, ha tenido como finalidad ofrecer habitaciones cómodas y muy económicas a los viajeros que día tras día visitan Tonosí. Con el proyecto denominado “***Gestión de Auditoría para elaborar manual de registro y control de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha, Tonosí***”, se hizo una revisión exhaustiva a los procesos de las cuentas por pagar, con la finalidad de analizar los registros y controles referentes a los pasivos a corto plazo de la empresa. La metodología empleada para el proyecto comprende: visitas a la empresa, investigación bibliográfica, revisión de libros, monografías, sitios de internet y proyectos similares, las cuales servirán como base para recabar información relevante para el proyecto investigativo. Realmente buscamos evidenciar aquellas situaciones o debilidades que a nuestro entender puedan afectar a la empresa en mención, y se puedan tomar las respectivas medidas correctivas con el propósito de minimizar algún tipo de riesgo de manera tal que la empresa pueda seguir operando de manera eficiente.

SUMMARY

The Hospedaje Irtha company is a commercial establishment dedicated to accommodation activities. This company was created in 1987 and since its founding, Hospedaje Irtha has aimed to offer comfortable and very cheap rooms to travelers who visit Tonosí day after day. With the project called ***"Audit Management to prepare a manual for the registration and control of accounts payable at the Irtha Lodge, Tonosí"***, an exhaustive review was made of the processes of accounts payable, in order to analyze the records and controls regarding the company's short-term liabilities. The methodology used for the project includes: visits to the company, bibliographic research, review of books, monographs, Internet sites and similar projects, which will serve as a basis for gathering relevant information for the research project. We really seek to highlight those situations or weaknesses that in our opinion may affect the company in question, and the respective corrective measures can be taken in order to minimize any type of risk so that the company can continue to operate efficiently.

INTRODUCCIÓN

El proyecto “*Gestión De Auditoría Para Elaborar Manual De Registro Y Control De Las Cuentas Por Pagar En El Hospedaje Irtha, Tonosí*”, comprende un plan general de trabajo formado por cuatro capítulos, los cuales procedemos a describir:

El primer capítulo se refiere a los aspectos generales de la empresa, el cual incluye: Antecedentes de la empresa, misión, visión, base legal, entorno económico, estructura organizacional, entorno político y legal y personal.

En el segundo capítulo aspectos generales del proyecto, se presentan aspectos tales como: Antecedentes, planteamiento del problema, justificación e importancia del proyecto, objetivos del proyecto, objetivo general, objetivos específicos, alcance y metodología.

En el tercer capítulo titulado marco teórico, se presenta la fundamentación teórica para el presente proyecto: Concepto de gestión, elementos de gestión, definición de auditoría de gestión, desarrollo, características, objetivos, importancia, normas que la regulan, herramientas, técnicas, etapas, concepto de manual, objetivos, tipos de manuales, características, importancia, definición de control interno, componentes, ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, evaluación de riesgos y control interno, riesgo inherente, riesgo de control, riesgo

de detección, concepto de cuentas por pagar, clasificación, importancia, funciones, y contabilización.

En el cuarto capítulo resultados del proyecto, se evidencian los resultados obtenidos a partir de aplicación de la auditoría realizada en Hospedaje Irtha, el cual comprende Implementación del proyecto, tipo de investigación, formas y técnicas de recolección de la información, recolección de datos y análisis e interpretación de la información.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y anexos utilizados.

CAPÍTULO PRIMERO ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. Antecedentes de la empresa

El principal sector de la economía panameña es con diferencia el terciario, que aporta aproximadamente el 60% del empleo y el PIB. Panamá aprovecha las ventajas comparativas que tiene para diferenciarse estructuralmente del resto de las economías iberoamericanas, basándose en una economía de servicios, esto según cifras del Instituto de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República de Panamá.

El sector terciario tiene varios pilares: a) la actividad comercial de la Zona Libre de Colón, b) el sector marítimo y logístico con el área del Canal, c) el sector financiero con su Centro Bancario Internacional, d) el turismo, hoteles y restaurantes, e) el transporte y f) las telecomunicaciones. El sector turístico, hotelero y de restaurantes sigue estando poco desarrollado a pesar de contar con una rica flora y fauna, más de 2.800 kms. de costas, una excelente ubicación entre el mar Caribe y el Océano Pacífico, un sinnúmero de islas de gran potencial de desarrollo, poseer el Canal, un importante patrimonio histórico de la época colonial y ser también un centro de compras.

A pesar de lo anterior, existen emprendedores que siguen creyendo en el sector de servicio del país y es así como Hospedaje Irtha inicia actividades el año 1987 donde la familia Iturralde-Mack adquiere un terreno baldío junto a su propiedad y es allí donde se construye

una pequeña casa de dos habitaciones que las mismas se utilizarían para alquiler; dado a que la demanda de hospedajes en Tonosí comenzó a expandirse debido al crecimiento turístico y porque no existían muchos hoteles en la zona, Erconides y Meiling (propietarios) deciden ampliar esa casa y construir tres alas en la parte de atrás de manera de crear un patio interno con fuente en centro.

Cabe destacar que la tarea de diseñar y construir esta nueva parte fue encomendada al arquitecto Carlos Montenegro Iturralde, el cual fue diseñador y presentador de la misma y se inspiró en las antiguas posadas /hostales que los monjes construían juntos a sus conventos para acoger a peregrinos que viajaban a campos santos, dicho hospedaje tendría un toque colonial. Posteriormente en la tercera etapa, se transformó un minisúper que existía adyacente al hospedaje en nuevas habitaciones y es así que, finalmente se construye una nueva ala de 4 nuevas habitaciones haciendo un total de 23 habitaciones, las mismas fueron construidas con el fin de ofrecer habitaciones cómodas y económicas para todos los visitantes y residentes de Tonosí.

Desde su fundación Hospedaje Irtha, ha tenido como finalidad ofrecer habitaciones cómodas y muy económicas a los viajeros que día tras día visitan Tonosí. En la actualidad Hospedaje Irtha, brinda sus 23 habitaciones, las cuales todas mantienen aire acondicionado, televisión por cable y baños privados, dispuestas a satisfacer las expectativas de los clientes.

1.2. Misión

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles con los límites de sus actividades. Hospedaje Irtha no presenta al momento del proyecto una misión con la que se pueda identificar, sin embargo, se incluye en la propuesta que hacemos a la empresa.

1.3. Visión

La visión puede definirse como exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado. Al igual que no presenta su misión, tampoco tiene una respectiva visión de la empresa, pero se debe indicar que se incluye en la propuesta que hacemos a la empresa.

1.4. Nosotros

La empresa no presenta un ítem de identificación comercial mediante un “NOSOTROS”. Se puede indicar que se incluye en la propuesta que hacemos a la empresa.

1.5. Valores

Un sistema de valores hace la descripción del individuo que ingresa a una organización, pues allí encuentra un sistema de vida y cultura propia a la cual se llega con cierta escala de valores y creencias personales y es inevitable la influencia de la cultura organizacional sobre la conducta y valores del sujeto. Las sociedades y las organizaciones están soportadas sobre los valores terminales e instrumentales pues estos rigen al individuo en función de sus creencias y conductas para el logro de los objetivos existencias.

Tomando referencia el párrafo anterior, se puede mencionar que Hospedaje Irtha carece o no presenta plasmado sus valores organizacionales. Se incluye en la propuesta que hacemos a la empresa.

1.6. Ubicación

El Hospedaje Irtha está ubicada en la República de Panamá, Provincia de Los Santos, Distrito de Tonosí, Villa Enrique Bernal, Calle Héctor Conté Bermúdez.



Figura 1. República de Panamá



Figura 2. Ubicación del negocio



Figura 3. Ubicación del centro del Distrito de Tonosí

1.7. Base legal

Cualquier servicio remunerado de hotelería y hospedaje público en la República de Panamá se encuentra reglamentada por la Ley 74 de 22 de diciembre de 1976 y será el Ministerio de Comercio e Industrias quien velará por la aplicación de la norma jurídica. Indicado lo anterior, la empresa se encuentra inscrita en la Dirección General de Ingresos (DGI) con aviso de operación N°7-48-629-2016-521149, dígito verificador (DV) N°77, de igual manera cumple con estudio de impacto ambiental exigido por el Ministerio de Ambiente (MI AMBIENTE), finalmente, la empresa cumple con el pago de impuestos en el Municipio de Tonosí.

1.8. Entorno económico

En cuanto al entorno económico, para Hospedaje Irtha éste resulta ser favorable, ya que cuenta con una alta demanda referente a los servicios brindados, producto de ser una empresa de renombre y sólida de la Región de Azuero y porque no decirlo a nivel nacional, en donde los años de experiencia y la buena atención para con sus clientes, han sido elementos importantes que hacen la diferencia entre Hospedaje Irtha y las demás empresas que se dedican a la actividad hotelera en el Distrito de Tonosí.

Sin embargo, según cifras estimadas del Instituto de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República de Panamá el sector hotelero y restaurante que representó el 2.2% del Producto Interno Bruto (PIB) para el año 2019, registró durante el año un descenso de 0.2% en su Valor Agregado Bruto en comparación con el año 2018, resultado de menores ingresos por los servicios prestados en la actividad de restaurantes y alojamientos en los hoteles. Por lo anterior, se hace necesario que Hospedaje Irtha redoble esfuerzos referente a calidad de servicio, infraestructura, controles internos, entre otros para poder optimizar sus procesos y mantenerse competitivos en el mercado.

1.9. Entorno político y legal

Actualmente el entorno político y legal no afecta a Hospedaje Irtha, ya que la empresa se adapta a los cambios que pudieran darse en materia política y legal, con lo cual se trata de no afectar el servicio que se les brinda a sus clientes.

1.10. Estructura organizacional

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades (tenido en cuenta sus fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa.

En la actualidad Hospedaje Irtha, cuenta con un total de 3 colaboradores, sin embargo, esta empresa no cuenta con un organigrama estructural, el cual contenga cada una de las funciones y áreas de responsabilidad que según nivel jerárquico.

Por ello es clave que, sin importar el tamaño del negocio, éste cuente con una estructura organizacional correspondiente para darle jerarquización y personalidad a la empresa. Se incluye en la propuesta que hacemos a la empresa.

CAPÍTULO SEGUNDO

ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

2.1. Estudios preliminares

Una investigación previa se debe realizar con el fin de indagar estudios realizados relacionados con el tema de investigación, logrando ampliar conocimientos sobre el tema, obtener fundamentos y buenas bases para establecer el desarrollo del problema. Con respecto al proyecto en sí, hay que indicar que no existen antecedentes previos, sin embargo, se han realizado investigaciones afines las cuales pueden contribuir y aportar al desarrollo de este estudio.

Salcedo (2015), en su investigación titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para El Hotel Mansión Santa Isabella de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador dio a conocer que los manuales de control interno ayudan a verificar las características particulares que tiene una entidad, que tipo de organización es, identifica los procesos que lleva a cabo la empresa dándole un orden con eficacia y eficiencia para su buena realización evitando falencias y errores con la ayuda también de políticas que rijan el comportamiento de los departamentos internos (p. 16).

Según, Pincay (2015) en su tesis de grado titulada: “Manual de Control Interno Contable para El Hotel Salinas, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena” de la Universidad Estatal

Península de Santa Elena, Ecuador en su introducción nos recalca que mantener un control interno de las actividades en las empresas, es importante e indispensable, porque este sistema permite a los administradores e interesados determinar el cumplimiento de la planificación, objetivos y metas fijadas previamente, para contribuir al logro de la misión organizacional (p. 1).

Hernández (2016), en su trabajo de tesis de grado: “Análisis del Crédito con Proveedores de la Empresa 1700 Digital Misedi S.A” de la Universidad de Guayaquil, Ecuador entre sus conclusiones permite reconocer que el control del endeudamiento es primordial, y debe ser efectuado permanentemente, con la colaboración de todo el personal involucrado y no solamente, corresponder a directivos. La información suficiente compartida brindará alternativas de toma de decisiones hacia el cumplimiento de objetivos, en aspectos como: volumen, calidad, retornabilidad, coste y vencimiento; de manera de no afectar los costos financieros predeterminados, que a la postre pueden llegar afectar la rentabilidad operativa. Hacer énfasis, en la actualización de políticas y procedimientos, en armonía con otras áreas y respetar los lineamientos procedimentales para que se conviertan en normas de acción y garantizar el buen desenvolvimiento del proceso (p.122).

Por su parte, Melo y Uribe (2017), en su trabajo “Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para La Empresa Sajoma S.A.S.” de Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia el enfoque habitual del control interno tiene como objetivo que el desarrollo del plan, los métodos y procedimientos organizacionales estén enmarcados en; proteger los

activos y bienes de la organización, los registros contables sean razonables y confiables, el desarrollo de las actividades sea eficaces de acuerdo al direccionamiento administrativo y el logro de los objetivos y metas planificada (p.p. 27-28).

Además, Espinal 2018 en su trabajo de postgrado denominado: "Optimización de las Actividades de Control en Pymes Hoteleras de la Ciudad de El Alto" de la Universidad de Mayor de San Andrés, Bolivia señala en su resumen que los resultados obtenidos demuestran la importancia de las actividades de control en las organizaciones, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y es a partir de los riesgos identificados en cada una de las áreas sustantivas de los hoteles que intervinieron en la investigación de campo, se recomienda un conjunto de actividades de control cuyo fin principal es mitigar el riesgo asociado a cada área (p. 75).

Arcaya (2018), en su tesis: "El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresas Hoteleras de La Región Puno" de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú recomienda que la planeación y gestión con el control interno general, del pasivo y de los gastos deben realizarse teniendo relación directa, con los servicios de habitación, alimentos, bebidas y gestión de recursos humanos (p. 95).

Para Gómez (2018), en la tesis de grado: "El Sistema de Control Interno de Cuentas por Pagar comerciales y su Influencia en los egresos de fondos de la Empresa Herramientas y Accesorios SAC de Lima Metropolitana año 2017" de la Universidad Ricardo Palma, Perú

menciona que hoy en día en muchas organizaciones se pueden estar tomando malas decisiones ya que la información dada no fue veraz y repercute negativamente en su rendimiento. Es por ello que se pretende dar una propuesta de mejora y solucionar problemas prácticos. Para el que desarrolla el trabajo de investigación los beneficios son romper con la pasividad, y asumir un compromiso con su propio proceso formativo con el conocimiento y la realidad, en cambio para la organización, es de aplicación diaria y por ende cada día es una oportunidad nueva de evitar pérdidas, y mayor confiabilidad de sus procesos (p.p. 6-7).

En ese sentido (Rodríguez 2019), en su tesis: “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G. Force Electronic S.A.C. en el periodo 2017” de la Universidad Tecnológica del Perú enumera los beneficios del control interno para las organizaciones:

- ✓ Lograr objetivos y metas
- ✓ Promover desarrollo organizacional
- ✓ Asegura el cumplimiento normativo
- ✓ Reducir riesgos de corrupción
- ✓ Genera cultura de prevención
- ✓ Contar con información contable y oportuna (p. 15)

Podemos indicar entonces que, existen trabajos investigativos a fines que contribuyen a enriquecer el proyecto logrando obtener información valiosa para su realización y permitiendo conocer otros puntos de vista.

2.2. Planteamiento del problema

La empresa Hospedaje Irtha, con sus 33 años de experiencia en la actividad de servicio de alojamiento, y su crecimiento como negocio ha sido víctima de sus propias acciones pues la ejecución de sus labores cotidianas se vuelven más complejas, extensas a tal punto de descuidar aspectos como las cuentas por cobrar, por pagar, mejoras a las instalaciones, calidad del servicio, capacitación o entrenamiento del personal, entre otros pilares, todo lo anterior puede ser producto de que no cuenta con personal suficiente, manteniendo la misma cantidad de colaboradores desde el año 1987, aunado al desenfoco por el administrador pues trabaja fuera del negocio y no está al 100 % en la organización.

Ampliando en las cuentas por pagar de las empresas, se puede decir que se encuentran clasificadas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como los pasivos financieros y son toda obligación, deuda o compromiso de pago en un plazo exigible determinado, que puede ser en el corto, medio y largo plazo. Se considera pasivo financiero a toda obligación contractual de entregar efectivo o cualquier activo financiero.

Según Gutiérrez (2004), las cuentas por pagar son deudas que la empresa tiene con terceros debido a préstamos realizados u obligaciones pendientes, se aclara y precisa que tienen un plazo específico y que éstas no pueden sobrepasar el mismo, estas deudas para la empresa se contabilizan o son manejadas mediante facturas para la empresa (p. 63).

Para todas las empresas, especialmente para aquellas que se encuentran en pleno crecimiento, es muy importante poder mantener unas finanzas sanas, las cuales les permitan llevar la operación adecuadamente. Y para lograr mantener los números de la empresa en buen estado entran en juego diversos factores, uno de ellos es la correcta gestión de las cuentas por pagar.

2.3. Formulación del problema

Planteando el problema de ésta investigación se puede indicar que la empresa no tiene un control interno que le permita un registro efectivo de las cuentas por pagar.

2.4. Justificación e importancia del proyecto

La utilización de un adecuado manual para el registro y control de las cuentas por pagar, ayudará significativamente a mejorar el manejo de dichas cuentas en la empresa Hospedaje Irtha, de manera tal que la administración podrá tener un control más eficiente referente a los saldos de la cartera de cuentas por pagar y poder realizar ajustes necesarios en un momento determinado.

La realización del presente proyecto traerá consigo valiosos aportes para futuras investigaciones de éste tipo y por supuesto a Hospedaje Irtha, la cual además de tener un mejor control de sus pasivos a corto plazo, podrá detectar a tiempo oportuno todo tipo de

riesgo que podría afectar negativamente el desarrollo eficiente de cada una de las actividades que realiza esta reconocida empresa.

2.5. Objetivos del proyecto

Los trabajos de investigación deben contener sus respectivos objetivos, ya que son la ruta o guía de las actividades a realizar, por lo que dan direccionalidad al proyecto.

2.5.1. Objetivo general

- ✓ Desarrollar una auditoría de gestión en las cuentas por pagar de la empresa Hospedaje Irtha, ubicada en Tonosí para diagnosticar y proponer mecanismos a fin de mejorar sus controles internos.

2.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Conocer qué tipo de registros se llevan a cabo para el renglón de las cuentas por pagar en el hospedaje.
- ✓ Determinar qué consecuencias produce la ausencia de controles en el manejo de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha.
- ✓ Diseñar una propuesta de mejoras para el control y registro de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha mediante un manual de procedimiento.

2.6. Alcance

La investigación se realiza en el local con nombre Hospedaje Irtha ubicado en el Distrito de Tonosí, Provincia de Los Santos, República de Panamá. La sección sobre la cual se llevará a cabo la auditoría son las cuentas por pagar del negocio, involucrando las áreas de administración y gerencia.

Con la presente investigación, buscamos establecer una propuesta de mejora que permita a la empresa Hospedaje Irtha tener un adecuado empleo y control de la cartera de cuentas por pagar, y así la empresa pueda detectar de manera oportuna aquellas situaciones en tiempo real para la toma de decisiones.

2.7. Metodología

La metodología empleada en el proyecto es la descriptiva, ya que medirá los hechos que conforman el problema de investigación. En este tipo de investigación se destacarán las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio y su función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio.

Comprende entonces investigación bibliográfica, como la revisión de libros, monografías, tesis, sitios de internet y proyectos similares las cuales servirán como base principal para recabar información relevante para el estudio desarrollado, además se complementará con la aplicación de una auditoría de gestión a las cuentas por pagar de la organización.

2.7.1 Tipo de investigación

La investigación es combinada, esto quiere decir que se combinan en forma más o menos equitativa dos tipos de investigación: documental 50 por ciento y de campo 50 por ciento.

Para la investigación documental, ésta se encuentra fundamentada en el servicio de una unidad de información. Se entiende por unidad de información aquella institución dedicada a la recopilación, procesamiento y difusión de la información científica y técnica, por ejemplo, las bibliotecas, los centros de documentación o información, los bancos de datos, los centros de análisis de información, los archivos, los museos, etc.

Y para la investigación de campo, se aplicará una modalidad de auditoría a la empresa para obtener información de campo fundamental para el logro de los objetivos del estudio.

2.7.2. Formas y técnicas de recolección de la información

Las técnicas para la recolección de la información fueron las siguientes:

1. Investigación documental: la revisión bibliográfica y la comprobación de datos.
2. Investigación de campo: la observación y la comparación.

Por su parte, los instrumentos utilizados para la obtención de los datos son los siguientes:

1. En la investigación documental se emplearon: los escritos formales, libros, revistas, manuscritos, cuadros y las páginas de internet.
2. En la investigación de campo se utilizaron papeles de trabajo necesarios para la realización de la auditoría de gestión aplicada a la empresa Hospedaje Irtha.

2.8. Limitaciones

En este estudio investigativo se ha encontrado las siguientes limitaciones:

- ✓ Debido a la pandemia mundial del Covid-19 surgida en diciembre del año 2019, el Estado de Emergencia Nacional decretado por el Presidente de la República Laurentino Cortizo en marzo del 2020 provocando la cuarentena total desde dicho mes hasta junio del año en mención, la restricción de movilidad en el país y el distanciamiento social hizo que la búsqueda de datos mediante la asistencia a bibliotecas, centros de información, inclusive la presencia a la empresa intervenida fuera muy limitada para evitar el contagio del virus. Sin embargo, a pesar de estas limitantes surgidas se pudo ejecutar el proyecto con todas las medidas de bioseguridad recomendadas por el Ministerio de Salud.

CAPÍTULO TERCERO MARCO TEÓRICO

3.1. La gestión en las empresas

En el siglo pasado el término administración se refería a la acción que ejecutaba el sujeto en la actividad directiva del Estado. Hoy el término es equivalente al vocablo inglés management que significa "manejo", "gestión", "gerencia", "gobierno", "dirección", "cuerpo de directores" (Cabuya et ál., 1995, p.p. 2-3).

Nos continúan indicando los autores que, como actividad se refiere a la realización de la gestión, de las tareas de la gerencia o del proceso administrativo en las organizaciones aplicando la práctica permanente de las funciones básicas de los directivos: planeación, organización, liderazgo y control de recursos, actividades y resultados.

Ramírez (2012) señala: “La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisas” (p. 12). La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican el establecimiento de metas y objetivos. Los ejes de la gestión son el análisis de los recursos disponibles (planeación y organización), la apropiación económica de los mismos (control), la evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional (supervisión) y una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización. (informe y evaluación).

Para Robbins y Coulter (2010) de acuerdo con el enfoque de las funciones, los gerentes realizan ciertas actividades o funciones mientras coordinan eficiente y eficazmente el trabajo de otros. ¿Cuáles son estas funciones? A principios del siglo veinte, Henri Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que todos los gerentes ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy en día estas funciones se han resumido a cuatro: planeación, organización, dirección y control.

Asimismo, si no tiene un destino específico en mente, entonces bastará cualquier camino. Sin embargo, si quiere llegar a algún lado en particular, necesita planear la mejor ruta para llegar ahí. Como una organización existe con el fin de lograr algún propósito en particular, alguien debe definir dicho propósito y los medios para lograrlo. La gestión de la administración es ese alguien (p. 8).

3.1.1. Fases del proceso de gestión administrativa

3.1.1.1. Planeación

De acuerdo a Bueno et ál. (2018) la planeación es la primera etapa del proceso administrativo y forma parte de la fase mecánica; entre otros aspectos, a través de ella se establecen objetivos y metas, y se definen políticas y procedimientos, con la finalidad de funcionar como referentes de actividades que se realizarán en un futuro. De la misma manera,

un aspecto que no se debe perder de vista al planear, es que la planeación debe ser flexible, de tal manera que permita cambios, ajustes o correcciones que no alteren sustancialmente el planteamiento inicial, excepto en situaciones extremas. Otra característica que la distingue es que debe ser permanente y continua, de tal forma que una vez alcanzados los logros, se puedan establecer nuevos objetivos y metas. (p. 65).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) indica que la planificación proporciona a la empresa información de calidad que le ayuda a tomar buenas decisiones empresariales y a supervisar el rendimiento del negocio:

- ✓ Si a su negocio le está yendo bien, la planificación puede ayudarle a mejorar aún más el desempeño en el futuro.
- ✓ Si a su negocio no le está yendo muy bien y tiene algunos problemas, la planificación puede ayudarle a resolver esos problemas. La planificación puede ayudarle a predecir los problemas antes de que surjan, de modo que Ud. puede actuar para prevenirlos (p.6).

3.1.1.2. Organización

Para los autores Arguello et ál. (2020) el proceso administrativo-organización está constituido por el conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que han de respetar todos los involucrados que se encuentran dentro de la empresa. La función principal

de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles ya sean humanos, materiales y financieros. Representa el patrón de relaciones simultáneas que a partir de la dirección de los gerentes persiguen metas comunes (p. 23).

Organizar, en términos empresariales, no es más que estructurar formalmente estableciendo las funciones a desempeña, la jerarquía y los niveles de autoridades para la realización de las actividades y objetivos de la empresa.

3.1.1.3. Integración del personal

Para Alfaro (2012) la sociedad experimenta constantemente cambios, se enfrenta a desafíos, (sociales, culturales, políticos, económicos, entre otros), que hacen que las organizaciones se vean obligadas a responder de manera inmediata. En el campo de la administración de recursos humanos (ARH) se ve reflejado claramente, cumpliendo así con su propósito que es el de utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos en todo organismo social (p. 11).

Por su parte, Bueno et ál. (2018) subrayan que la integración del personal como elemento administrativo es la fase a través de la cual el administrador, gerente o propietario, analiza los puestos de la empresa para satisfacer los requerimientos del personal, actuales y futuros (p.101).

En fin, es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (Montoya y Boyero, 2016, p.3).

3.1.1.4. Dirección

El medio en que operan las organizaciones es muy cambiante. El personal no puede ser programado totalmente por la empresa, por los procesos productivos, normas y políticas. Los humanos no son máquinas; incluso éstas requieren de la intervención del ser humano para funcionar: un automóvil necesita un conductor, y una computadora, por muy evolucionada que sea, necesita un operador, asimismo, un grupo de trabajado requiere de un coordinador.

Por ello, Ruiz (2012) nos dice que la dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad (p. 11).

3.1.1.5. Control

El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos.

La NIA 400 en el numeral 8 nos indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable.

Por lo anterior, el control es la pieza clave para que los propietarios de las empresas palpén sus objetivos hechos realidad, después de haber planeado, organizado, integrado el personal y dirigido las acciones organizativas.

3.1.2. Elementos de la gestión empresarial

La gestión al colaborar es la demostración de los resultados y de la actividad profesional de

los involucrados en el cumplimiento de los objetivos (Vásquez y Pinargote, 2018, p. 17). Los elementos principales denominados las seis “E”, que son: Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología, Equidad y Ética; complementadas por otros seis elementos más que son: Rendimiento, Calidad, Resultados, Impacto, Excelencia Gerencial, Control Interno.

3.2. Naturaleza de la auditoría

Se puede partir de la definición que le otorga la Real Academia de la Lengua (RAE) al concepto “auditoría” como: la revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social: empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental, forense, informático, etc. Así podemos distinguir a la auditoría tributaria, auditoría financiera, auditoría administrativa o de gestión, auditoría operativa, auditoría gubernamental, auditoría ambiental, auditoría académica, auditoría forense, etc. (Manrique, 2019, p. 16).

En este sentido de ideas, Bossi (1973) la auditoría es una herramienta primaria para el descubrimiento de hechos vinculados a un área de problemas seleccionada. Cuando se la usa adecuadamente, puede detectar funciones con potencial para introducir mejoras. Es decir, que la auditoría, además de orientarse a la comprobación de la confiabilidad de datos y cifras a partir de los cuales se han de preparar análisis y extraer conclusiones, podría encaminarse,

también, hacia la evaluación de los sistemas y subsistemas con miras a inducir mejoras (p. 67).

Asimismo, Arens et al (2007) nos subrayan que la auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos (p. 4).

Con el desarrollo de la ciencia y tecnología en los diferentes campos de la producción, comercio, servicios, etc. que producen un crecimiento vertiginoso de la actividad empresarial del Estado y sector privado, con sus complejas formas de organización en el mundo de los negocios, se descubre la importancia del control interno y la necesidad de reorientar el enfoque de la auditoría hacia la determinación de la razonabilidad de la situación financiera y resultado de operaciones del ejercicio examinado, cuya revisión tomará como base la confiabilidad del control interno y los riesgos. Por esta razón, el avance técnico de la auditoría debe marchar al ritmo del desarrollo y complejidad del mundo de los negocios, para que el servicio que proporcione el auditor resulte realmente útil al usuario y no solo se limite a opinar sobre la confiabilidad de los estados financieros (Paredes, 2014, p. 16)

Queda claro que la auditoría aporta a la administración un diagnóstico integro de la situación de la empresa, con el propósito de buscar mejoras en su funcionar cotidiano. Éste diagnóstico permitirá a la organización tomar decisiones y enrumbar los departamentos para el aumento de sus utilidades.

3.2.1. Tipos de auditoría interna

Dependiendo el tamaño de la organización muchas veces cuando estamos en organizaciones muy pequeñas es irrelevante la distinción. Los tipos de auditoría interna que se pueden identificar según Berbia (2008) son los siguientes:

- ✓ Auditoría financiera;
- ✓ Auditoría de cumplimiento;
- ✓ Auditoría operativa;
- ✓ Auditoría de gestión (p. 217).

Por obvias razones, se profundizará únicamente en la auditoría de gestión para conocer todo lo que comprende para las organizaciones en el mundo actual de negocios.

3.2.2. Auditoría de gestión

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones (García, 2008, p. 7).

Conceptualmente la auditoría de gestión es considerada en los actuales momentos como una herramienta de mejoramiento continuo para las organizaciones, pues con su aplicación se

evalúa el cumplimiento de metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces. Por ello, es importante que en todas las organizaciones sus directivos consideren sus ventajas debido a que al ser una herramienta de mejoramiento les garantiza la calidad tan exigida en un modo global.

Ramírez (2012) menciona que “es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso” (p.13).

Como en cualquier tipo de auditoría, hay criterios (marco de referencia) con respecto a los cuales el auditor compara la ejecución particular de la empresa. En una auditoría financiera el auditor utiliza principios contables generalmente aceptados como criterio. En una auditoría de sistema de gestión los criterios consisten en las distintas prácticas adoptadas por la empresa en que se encuadra. Ejemplos de principios de auditoría de sistemas de calidad incluyen presupuestos, metas, definición de puestos de trabajo, usos comerciales, ratios industriales y diversas directrices internas (Vilar, 1999, p. 34).

Para Arter (2004), las auditorías de la calidad tienen que seguir estas cuatro reglas básicas:

1. Las auditorías tienen que proporcionar información para tomar decisiones.
2. Los auditores deben estar cualificados para realizar sus tareas.

3. Las mediciones se deben tomar según unos requisitos definidos.
4. Las conclusiones de deben basar en hechos (p. 24).

3.2.3. Objetivos de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión, incluye un estudio de la organización, su estructura, control interno, contable y administrativo, la consecuente aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la situación razonable de la empresa, así como el grado de cumplimiento de los objetivos a alcanzar en la organización o entidad auditada. Integra las clasificaciones tradicionales que comprenden la Auditoría Interna y Externa (Triana, 2010, p. 25).

Arias (2008) manifiesta que los objetivos para los cuales una empresa podría efectuar una auditoría se encuentran los siguientes:

- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento con las actividades, funciones y tareas asignadas en cada nivel de la organización.
- ✓ Determinar el nivel de control y de posibilidades para que el objeto de estudio opere con eficiencia, eficacia y economía.
- ✓ Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha implementado en sus procesos y en lo ofertado al cliente, para que éste se encuentre satisfecho (p.23).

3.2.4. Importancia de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la organización especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas; la auditoría de gestión examina en forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia administrativa y/o legal, evalúa las operaciones, y controla las actividades en todos los niveles que realiza la organización logrando generar nuevas ideas, procedimientos, métodos y técnicas para el control de operaciones y actividades venideras fruto de las experiencias obtenidas (Bravo et ál., 2018, párr. 13).

3.2.5. Normas que la regulan

La International Organization for Standardization con sus siglas en inglés ISO, estableció una Guía para definir las directrices para ejecutar Auditorías de Sistema de Gestión, siendo ésta la Norma ISO 19011 versión 2018.

El documento ISO 19011:2018 proporciona una guía para todos los tamaños y tipos de

organizaciones y auditorías de diferentes alcances y escalas. La norma permite una guía para las auditorías internas (primera parte) y auditorías conducidas por organizaciones sobre sus proveedores externos y otras partes interesadas externas (segunda parte).

3.2.6. Tareas específicas de la auditoría de gestión

Berbia (2008) presenta a detalle de las tareas que comprende la auditoría de gestión:

- a) Estudiar los elementos de la información disponible: el auditor deberá recopilar información de auditorías anteriores o de la rama de actividad para tener evidencia comprobatoria y poder así definir los programas de trabajo.
- b) Diagnosticar la situación de cada área: el auditor debe tener conocimiento del área objeto para poder determinar el desempeño, irregularidades, inconsistencias, etc.
- c) Determinar relaciones de causa-efecto: con la información disponible el auditor debe establecer las causas de los hechos que ha detectado y que a su juicio ameritan cambios.
- d) Identificar deficiencias actuales y potenciales: deberá determinar para cada área situaciones en las cuales existan deficiencias y determinar en etapas posteriores las mejoras correspondientes.
- e) Ponderar la importancia y el valor de cada elemento analizado en relación al todo: no todas las fallas tendrán la misma trascendencia, hay que tener en cuenta la relación costo beneficio a la hora de implementar las recomendaciones.

- f) Llevar a cabo pruebas de eficiencia sobre aspectos importantes: para que el auditor operativo obtenga evidencia comprobatoria válida y suficiente en relación a su trabajo deberá aplicar procedimientos similares a las pruebas de cumplimiento o sustantivas.
- g) Buscar problemas: deberá procurar la identificación de problemas, inclusive de aquellos que pudieran no haber sido detectados por la organización. Dicha etapa implica un cuestionamiento importante de las cosas, cuestionarse hasta lo rutinario para poder identificar problemas adicionales.
- h) Encontrar soluciones para los problemas: el profesional en auditoría elaborara una serie de recomendaciones para superar las deficiencias e irregularidades detectadas.
- i) Comparar alternativas de solución y seleccionar la mejor: nunca existen soluciones únicas para un problema, por lo cual la subjetividad es muy importante en este proceso (p.p.219-220).

3.2.7. Desarrollo

Ramírez (2012) afirma que: “el desarrollo de una Auditoría de Gestión implica diagnosticar sobre las operaciones o actividades que se examinan y evalúan, en qué medida se alcanzan las metas propuestas (eficacia), con qué nivel de costo (economía) y con qué grado de (eficiencia)” (p. 14).

La auditoría de gestión es un recurso auxiliar vital en el análisis de las situaciones presente y futura de la empresa, la misma apunta al futuro, ayuda a la dirección de una empresa a

alcanzar los objetivos y a adaptarse a los cambios del entorno. Este tipo de auditoría permite que una empresa adapte sus recursos humanos principales a las condiciones cambiantes del entorno de los negocios.

3.2.8. Características

Vásquez y Pinargote (2018) señalan que “una auditoría de gestión, debe estar regida bajo la premisa de que es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características que le otorgan ese aspecto” (p. 25), entre ellas se tiene:

- ✓ Continua: ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- ✓ Sistemática: coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018, que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- ✓ Objetiva: asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- ✓ Confiable: presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas.

3.2.9 Proceso de gestión de auditoría

Berbia (2008), indica que al planificar el proceso de auditoría el profesional debe:

- ✓ Definir los objetivos del negocio y del grupo de trabajo;
- ✓ Asegurar que el personal tiene un conocimiento claro del negocio, del área objeto de análisis y del control interno;
- ✓ Definir los recursos disponibles y planificar ausencias o cambios en la dirección del trabajo;
- ✓ Energizar al equipo de trabajo y asegurarse de que todos tiene una idea clara sobre el objetivo del trabajo;
- ✓ Clarificar cómo el auditor supervisor se mantendrá en contacto con el personal clave y supervisor del área;
- ✓ Definir la estrategia de auditoría al elaborar el objetivo de la auditoría para cada una de las áreas operativas;
- ✓ Verificar el uso de papeles estandarizados que faciliten la labor del auditor interno;
- ✓ Identificar riesgos, controles claves y verificar que los controles están operando defectivamente;
- ✓ Identificar al personal clave del área objeto de análisis;
- ✓ Definir el plan de auditoría;
- ✓ Definir los programas de trabajo;
- ✓ Definir las entrevistas preliminares;

- ✓ Estimar los niveles de materialidad en base a ciertos modelos: liquidez de los activos, materialidad en términos monetarios, calidad del sistema de control interno, complejidad, etc.
- ✓ Evaluar los sistemas de contabilidad y el control interno;
- ✓ Elaborar el informe de auditoría;
- ✓ Realizar tareas finales de la auditoría (p.p. 221-222).

Vásquez y Pinargote (2018) establecen que “un aspecto que cabe destacar, es que todas las técnicas se encuentran relacionadas entre sí, puesto que si al hacer una entrevista al gerente, este menciona que tienen procedimiento definido para la gestión del inventario, se debe solicitar el proceso documento y debidamente legalizado, se observa en las bodegas que se cumpla lo establecido y se elaboran los papeles de trabajo donde se refleje el flujo desarrollado y los resultados de las técnicas aplicadas” (p.31).

3.3. El pasivo

La NIC 37 denominada: provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, define un pasivo como una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Paz (2014) refiere que los pasivos son obligaciones actuales del ente económico, surgida a

raíz de transacciones pasadas con el compromiso de ser canceladas en el futuro según las políticas de créditos de las empresas (p. 49).

Éstas obligaciones que tendrá la empresa durante un periodo contable, se clasifican en subgrupos (corrientes y no corrientes) los cuales dependiendo del tiempo de pago le permiten a la organización programarse para hacerle frente a dichos compromisos adquiridos.

Los pasivos son las fuentes de financiamiento para la empresa o proyecto de inversión, los cuales generan un costo de oportunidad o tasa de interés por el uso de ese capital. Si no hay fuentes de financiamiento difícilmente se pueden desarrollar grandes proyectos para la vida de las organizaciones.

3.3.1. Las cuentas por pagar

Como parte del pasivo corriente de las empresas, las cuentas por pagar reflejan las obligaciones a cargo del ente económico contraídas por conceptos diferentes a las compras a proveedores y a las obligaciones financieras; tales como cuentas por pagar a compañías asociadas y vinculadas y cuentas por pagar a contratistas (Ayala y Fino, 2015, p. 131).

A su vez, Muñoz señala que el pasivo corriente (acreedores a corto plazo, deudas a corto plazo o pasivo circulante) han de liquidarse dentro de los doce meses siguientes. Las deudas con los suministradores de mercaderías (proveedores), con las empresas suministradoras de servicios o con los propios clientes de la empresa, por las cantidades recibidas de éstos en

concepto de anticipos, son partidas habituales en el balance de cualquier empresa comercial o de servicios (2010, p. p. 63-64).

Fierro (2009), amplía que las cuentas por pagar deben separarse de los proveedores de materia prima y de mercancías, para reservar éstas para los gastos operativos o de apoyo en la producción de la renta (p. 79).

3.3.2. Clasificación de las cuentas por pagar

Las cuentas por pagar de las empresas, pueden clasificarse en dos supuestos:

- ✓ Las cuentas por pagar menores a un año o cuentas por pagar a corto plazo, son obligaciones a cargo de una empresa pagaderas en efectivo, que por lo general son exigibles mediante un documento mercantil (letras de cambio, pagaré, facturas, entre otros) y son pagaderas en un plazo menor a un año. Por ejemplo: pago a los proveedores, acreedores diversos, acreedores bancarios, impuestos por pagar y documentos por pagar.
- ✓ Las cuentas por pagar a largo plazo registran las obligaciones de la empresa con vencimientos mayores a un año. Por lo general este término en contabilidad (largo plazo) es designado para periodos mayores a un ejercicio. Es obvio que un pasivo de esta índole con frecuencia genera intereses para la empresa, y el pago de los intereses y el capital por lo general se garantiza con los activos de la institución. Por ejemplo:

préstamos hipotecarios, cuentas por pagar, documentos por pagar e ingresos diferidos a largo plazo

La diferencia entre estos dos tipos de cuenta radica en el plazo en que debe de ser pagaderas (menor o mayor a un año), sin embargo, es de mucha importancia tener una buena administración para que la empresa tenga un buen manejo de las mismas y logre tomar las mejores decisiones financieras para futuros proyectos de financiamientos e inversiones.

3.3.3. Administración de las cuentas por pagar

Una empresa se concibe con una serie de operaciones orientadas al logro de planes y metas que se derivan de un objetivo general. Estas operaciones comúnmente se dividen en actividades productivas, comerciales, administrativas, contables y financieras. Las finanzas de una empresa resultan de la combinación de flujos de fondos que entran y salen, mediante operaciones de generación, captación y asignaciones de recursos (Salas, s.f., p. 3).

Para tener una adecuada administración de las cuentas por pagar, es necesario remitirnos a la Razón de Actividad de la empresa la cual comprende una serie de operaciones orientadas al cumplimiento de planes y metas. Las razones de actividad referidas al activo y pasivo circulantes se relacionan con la liquidez.

El análisis de cuentas por pagar se puede aplicar en forma similar a las cuentas por cobrar.

El periodo medio de pago representa el tiempo promedio que tarda la empresa para pagar sus compras a crédito. Esta razón indica la antigüedad promedio de las cuentas por pagar de una empresa y el plazo medio de pago a los proveedores.

El periodo medio de pago debe compararse con las condiciones usuales de crédito que conceden los proveedores a la empresa, para determinar su puntualidad en el pago. Si la antigüedad de las cuentas por pagar es mayor que el plazo de crédito recibido, se evidencia que una parte de las cuentas de proveedores no se pagan oportunamente. Esto puede deteriorar su relación comercial con los proveedores y poner en peligro su crédito futuro.

El periodo medio de pago se calcula multiplicando 360 días por las cuentas por pagar promedio y dividiendo este resultado entre las compras a crédito.

PROMEDIO MEDIO DE PAGO

$$\frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras netas a crédito}}$$

3.3.4. ¿Por qué son importantes las cuentas por pagar en una empresa?

Tener un detallado seguimiento de las cuentas por pagar, es muy importante para una empresa. A través de ese control, la empresa transmite confianza y seguridad a sus clientes, empleados y proveedores. Si se realiza esto, se pueden generar los siguientes aspectos:

1. La empresa logra reducir de manera significativa, los riesgos de fraude o las pérdidas de dinero excesivas e innecesarias.
2. Al generar solvencia en la empresa, se genera y transmite una confianza mayor hacia los actuales clientes y los potenciales clientes. Es decir, logra desarrollar una buena reputación dentro del mercado.
3. Le otorga a la empresa la posibilidad de acceder de manera más sencilla, a determinados créditos bancarios o financiamientos por parte de los proveedores.
4. Llevar un control exhaustivo de las cuentas por pagar, evita que la empresa deba pagar intereses desmedidos producto de la omisión del pago de la obligación.

3.4. Los manuales de procedimientos como herramientas de control en las organizaciones

Los manuales de procedimientos dentro de la organización permiten realizar una actividad específica por determinada persona, si por cualquier causa dicha persona debe abandonar temporal o definitivamente la organización, seguramente explicará cual es la secuencia de pasos para llevar adelante la actividad a una nueva persona.

Por lo anterior, Vivanco (2017) indica que los manuales de procedimientos son herramientas efectivas del control interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones

óptima dentro de la institución (p. 248).

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

Es evidente la necesidad de que cada organización adapte los requisitos y directrices de la norma a su propia singularidad, es decir, a su magnitud, a la naturaleza de sus propias actividades, a los instrumentos y a las estructuras de gestión existentes. La adaptación, entonces, requiere la elaboración de una serie de documentos que deben guardar coherencia entre sí y con la visión, la misión, los valores, los objetivos y las metas a partir de los cuales se define la organización.

CAPÍTULO CUARTO RESULTADOS DEL PROYECTO

La auditoría es una función técnica realizada por un experto en materia contable que implica la aplicación de diversos procedimientos encaminados a permitir la emisión de un juicio técnico sobre un documento contable. Auditar supone controlar, examinar, no es hacer la contabilidad nuevamente. No implica revisar todo, pero si, revisar todo lo que se crea necesario lo cual dependerá de la aversión al riesgo que tenga cada auditor.

4.1. Implementación de la auditoría de gestión

Como menciona el párrafo que antecede, se requiere de un profesional para otorgar confianza a la realización de la auditoría y en este caso se cumple con el criterio. Por lo anterior, la auditoría se dividió en 4 fases a saber:


- a) La fase preliminar
- b) La fase de planeación
- c) La fase de ejecución
- d) La fase de comunicación de resultados

4.1.1. La fase preliminar

En el caso que nos compete se determinó como parte de ésta fase preliminar: a) la solicitud

del profesional en intervenir en la organización (ver figura 8); b) la autorización de la empresa para que el idóneo pueda intervenir (ver figura 9) y c) la orden de trabajo, definiéndose como el documento mediante el cual la autoridad notifica al subalterno que se dará inicio a la revisión.

Tabla 1. Orden de trabajo

 <p>AS AUDITORES SANTENOS</p>	<p>AUDITORES SANTEÑOS Provincia de Los Santos República de Panamá</p>
<p>Orden de trabajo N° 01-2019</p>	
<p>Para: Licda. Yajhaira Saavedra AUDITOR OPERATIVO</p>	
<p>De: Licdo. Luis Díaz AUDITOR GENERAL</p>	
<p>Asunto: Auditoría a las cuentas por pagar de la empresa Hospedaje Irtha.</p>	
<p>Fecha: 05 de enero de 2019</p>	
<hr/> <p>Comunico a usted que a partir de la presente Orden de Trabajo 01-2019 se efectuará una Auditoría de Gestión a los pasivos corrientes de Hospedaje Irtha de la ciudad de Tonosí, Provincia de Los Santos.</p>	
<p>Motivo: La Auditoría de Gestión a las cuentas por pagar de Hospedaje Irtha de la ciudad de Tonosí, se realizará por solicitud de gerencia con la finalidad de brindar a la empresa una opinión profesional idónea sobre la eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora del mismo.</p>	
<p>El objetivo general es: Diagnosticar y proponer mecanismos a fin de mejorar sus controles internos.</p>	
<p>Alcance:</p>	

Entorno administrativo y cuentas por pagar a corto plazo de Hospedaje Irtha.

Los objetivos específicos son:

- ✓ Conocer qué tipo de registros se llevan a cabo para el renglón de las cuentas por pagar en el local.
- ✓ Determinar qué consecuencias produce la ausencia de controles en el manejo de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha.
- ✓ Diseñar una propuesta de mejoras para el control y registro de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha mediante un manual de procedimiento.

Equipo de trabajo:

Para el desarrollo de la auditoría el equipo de trabajo estará conformado por:

Denominación	Nombre
Auditor Operativo (AO)	Yajhaira Saavedra
Auditor Supervisor (AS)	Héctor Pérez

Recursos materiales:

Para efectuar la auditoría se requerirá de los siguientes equipos y materiales:

Equipos	Materiales
2 Laptops	1 Bloque de hojas 8 ½ x 11
2 UBS de 8 GBs	2 Libretas
1 Impresora	1 caja de bolígrafos
	1 caja de lápiz

Al final se presentará el Informe de Auditoría con sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Licdo. Luis Díaz
Auditor General
Auditores Santeños

4.1.2. La fase de planeación

Para esta fase se realizó una serie de actividades que ayudaron adquirir una serie de conocimientos genéricos de la empresa y poder desarrollar de manera eficiente las fases subsiguientes.

Tabla 2. Programa para la planeación



**PROGRAMA PARA
LA PLANEACION**

Nombre de la empresa: **HOSPEDAJE IRTHA**

Nombre de la auditoría: **AUDITORIA DE GESTION**

Año: 2019

Objetivo: Identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales de la auditoría, evaluaremos el nivel de riesgo y programaremos la obtención de evidencias para examinar los distintos componentes.


Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado por
1	Planificación preliminar	AR-01	Secretaria
2	Visita a las instalaciones-entrevista	E-01	AO
3	Realice un recorrido a las instalaciones y elabore una narrativa de los puntos principales observados en la empresa.	CN-01	AO
4	Conoce antecedentes, aspectos generales, marco legal, organización, operaciones e información financiera, financiamiento e información adicional.	CN-02	AO
5	Elaborar matriz de riesgo preliminar	MRP-01	AO
	Elaborado por: <i>Yajhaira Saavedra</i>		
	Fecha de elaboración: 15 de enero de 2019		
	Supervisado por: <i>Héctor Pérez</i>		
	Fecha de supervisión: 15 de enero de 2019		

4.1.3. La fase de la ejecución

En esta fase se aplicarán todas las pruebas necesarias para obtener evidencia suficiente y competente a través del diseño de papeles de trabajo que servirán de respaldo de los hallazgos encontrados como resultado de esta etapa.

Tabla 3. Programa para la ejecución

		PROGRAMA PARA EJECUCION	
Nombre de la empresa: HOSPEDAJE IRTHA Nombre de la auditoría: AUDITORIA DE GESTION Año: 2019			
Objetivo: Obtener la evidencia necesaria en cantidad y calidad basada en los criterios de auditoría, con el objeto de desarrollar hallazgos para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe.			
Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado por
1	Analice los puntos más importantes de la entrevista realizada al propietario de la empresa.	CAE-01	AO
2	Analice documentos relacionados al ciclo de las cuentas por pagar.	CAD-01	AO
3	Elabore matriz de evaluación del control interno.	MRCI-01	
4	Aplique indicador de eficacia para la empresa.	IE-01	AO
5	Elabore la hoja de hallazgos	HH-01	AO
	Elaborado por: <i>Yajhaira Saavedra</i>		
	Fecha de elaboración:		

	15 de enero de 2019			
	Supervisado por: Héctor Pérez <small>AUDITORES SANTEÑOS</small> Fecha de supervisión: 15 de enero de 2019			

4.1.3.1. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son los documentos utilizados por la empresa de auditoría AS Auditores Santeños para llevar a cabo el trabajo correspondiente. Éstos papeles están compuestos por el acta de reunión, la entrevista, las cédulas narrativas y de análisis documental, las matrices de riesgo, el indicador de eficacia y la hoja de hallazgos.

Tabla 4. Acta de reunión

ACTA DE REUNION	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> AR-01 </div>
Tema: Planificación preliminar por auditoría a las cuentas por pagar de la empresa Hospedaje Irtha.	
Fecha de la reunión: 15 de enero de 2019	
Lugar de la reunión: Salón de reuniones de Auditores Santeños	
Asistentes: Luis Díaz - Auditor General Héctor Pérez – Auditor Supervisor Yajhaira Saavedra – Auditor Operativo Juana Martínez – Secretaria	
Objetivos de la reunión:	

- ✓ Detallar el cronograma de trabajo a realizar.

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 8:30 a.m. el Licdo. Luis Díaz, realizó el correspondiente saludo y bienvenida al equipo de trabajo, y da inicio a la primera reunión corroborando una correcta comunicación entre los participantes.

Acto seguido se organizan el Auditor Supervisor y Auditor Operativo para establecer las fechas para el cronograma. Luego de ajustar las correspondientes fechas, ambos profesionales llegaron a establecer la ruta a seguir con el respectivo cronograma de trabajo.

Siendo las 12:00 p.m. se da por finalizada la reunión.


Anexos:

Cronograma de trabajo

VoBo.
Luis Díaz

Fecha de elaboración:
15 de enero de 2019

Tabla 5 Entrevista al propietario del negocio

 <p>AS AUDITORES SANTENIOS</p>	<p>ENTREVISTA Hospedaje Irtha Periodo: 2019</p>	<p>E-01</p>
<p>Persona entrevistada: Erconides Iturralde (Propietario)</p>		
<p>Fecha de la entrevista: 26 de enero de 2019</p>		
<p>Objetivo: Tener un conocimiento general de la empresa y de las áreas auditadas.</p>		
<p>1. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de Hospedaje Irtha? La empresa está posicionada dentro del mercado hotelero desde hace un tiempo, siendo éste tiempo un pilar o fortaleza importante para la organización. En cuando a las debilidades podemos hablar del empírico conocimiento en ciertos temas contables y administrativos.</p> <p>2. ¿Posee usted conocimiento sobre los conceptos cuentas por pagar y control interno? Como le indique anteriormente mi conocimiento es empírico, en estos temas de cuentas por pagar y controles internos.</p>		

3. ¿Existe en su empresa manual de procedimientos para el manejo de las cuentas por pagar?

No contamos con manuales de procedimientos.

4. ¿Cómo se lleva a cabo el registro de las cuentas por pagar?

No llevamos registros de nuestras por pagar

5. ¿Quién es el encargado de registrar las cuentas por pagar en Hospedaje Irtha?

Entre mi hijo y yo realizamos los registros manuscritos de nuestras por pagar

6. ¿Qué tipo de control interno se aplica a las cuentas por pagar?

Ninguno

7. ¿Tiene usted conocimiento sobre la importancia y control que se requiere en el manejo de las cuentas por pagar?

Se la importancia del manejo de las cuentas por pagar, sin embargo, como le indique anterior no realizamos registros formales de dichos movimientos contables.

8. ¿Cuál es el plazo de tiempo que tiene la empresa para saldar las cuentas por pagar?

Pagamos cuando tenemos un determinado dinero y saldar nuestras cuentas del hospedaje.

9. ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas sobre las cuentas por pagar de la empresa?

Algunas veces

10. ¿Considera usted que el manejo y control de las cuentas por pagar es importante en una empresa?

Por supuesto que es importante estar paz y salvo con nuestros distribuidores o proveedores, sin embargo, como propietario he descuidado este aspecto en la empresa.

11. ¿Qué espera de ésta auditoría?

Como propietario espero que el resultado de la auditoría se convierta en una oportunidad valiosa para mejorar las debilidades que presentamos, es decir que el informe sea una herramienta para nosotros y mejor gestión a través de los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

ELABORADO POR:

Yajhaira Saavedra

FECHA: 26 de enero de 2019

REVISADO POR:

Héctor Pérez

FECHA: 26 de enero de 2019

Tabla 6. Cédula narrativa 01


 AS AUDITORES SANTENIOS	CEDULA NARRATIVA Hospedaje Irtha Periodo: 2019	CN-01
Fecha del recorrido: 31 de enero de 2019		
Objetivo: Obtener una comprensión general y clara de la empresa		
<p>Luego del recorrido a las instalaciones de la empresa HOSPEDAJE IRTHA se pudo constatar que la infraestructura está condicionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cómodas habitaciones con aire acondicionado, cable, Wifi y baño propio. ✓ Espacios verdes y recreativos. ✓ Amplio sector de parqueo. ✓ Instalaciones administrativas. ✓ Patios de formación. <p>Durante la visita se pudo constatar los procesos internos referentes a los pagos a los proveedores y sus respectivos procedimientos; adicionalmente se observó que los propietarios (padre e hijo) mantiene una comunicación constante y existe un buen ambiente laboral con sus 3 colaboradores, sin conflictos y con una competencia sana en el desempeño de sus funciones.</p>		
ELABORADO POR: Yajhaira Saavedra		FECHA: 31 de enero de 2019
REVISADO POR: Héctor Pérez		FECHA: 31 de enero de 2019

Tabla 7. Cédula narrativa 02



 AS AUDITORES SANTEÑOS	CEDULA NARRATIVA Hospedaje Irtha Periodo: 2019	CN-02				
Fecha del recorrido: 02 de febrero de 2019						
Objetivo: Obtener información complementaria de la empresa						
<p>Hospedaje Irtha no presenta misión, visión, valores u organigrama que la identifique ni un logo que identifique al hospedaje.</p> <p>La empresa se constituye mediante la Dirección General de Ingresos (DGI) con aviso de operación N°7-48-629-2016-521149, dígito verificador (DV) N°77, de igual manera cumple con estudio de impacto ambiental exigido por el Ministerio de Ambiente (MI AMBIENTE), finalmente, la empresa cumple con el pago de impuestos en el Municipio de Tonosí.</p> <p>Los temas contables los realiza con profesional de la contabilidad quien se presenta cada cierto tiempo para el cálculo pago de impuestos y declaraciones correspondiente.</p>						
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="155 1101 893 1173"> ELABORADO POR: Yajhaira Saavedra </td> <td data-bbox="916 1136 1327 1173" style="text-align: right;"> FECHA: 02 de febrero de 2019 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="155 1208 893 1279"> REVISADO POR: Héctor Pérez </td> <td data-bbox="916 1242 1327 1279" style="text-align: right;"> FECHA: 02 de febrero de 2019 </td> </tr> </table>			ELABORADO POR: Yajhaira Saavedra	FECHA: 02 de febrero de 2019	REVISADO POR: Héctor Pérez	FECHA: 02 de febrero de 2019
ELABORADO POR: Yajhaira Saavedra	FECHA: 02 de febrero de 2019					
REVISADO POR: Héctor Pérez	FECHA: 02 de febrero de 2019					

Tabla 8. Matriz de riesgo preliminar

 AS AUDITORES SANTEÑOS		MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR Hospedaje Irtha Periodo: 2019			MRP-01		
N°	Componentes	PT	CT	RC			
				A	M	B	
1	Fortalezas y debilidades empresariales	10	5		X		
2	Conocimientos genéricos de controles a las cuentas por pagar	10	4	X			
3	Existencia de manuales de procedimientos para las cuentas por pagar	10	0	X			
4	Información financiera y contable	10	5		X		
5	Infraestructura y entorno de la empresa	10	10			X	
	TOTAL	50	24				


Evaluación de control

Calificación del Riesgo:

CR: Calificación del riesgo
 CT: Calificación total
 PT: Ponderación total

CR: $\frac{CT}{PT} \times 100$

CR: $\frac{24}{50} \times 100$

CR:  48%

Nivel de riesgo:

Nivel Riesgo	Riesgo	Confianza
Rojo 0% al 50%	Alto	Baja
Tomate 51% al 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
Amarillo 60% al 66%	Moderado	Moderada
Verde 67% al 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
Azul 76% al 100%	Bajo	Alta

Nivel de riesgo	Alto
Nivel de confianza	Baja

Comentario:

El resultado de la matriz de riesgo preliminar fue de 48%, lo que refleja un alto riesgo y un nivel de confianza baja, sin embargo, es necesario establecer correctivos para facilitar el cumplimiento de los objetivos, metas y propósitos a futuro de la empresa.

Conclusión:

Las áreas auditadas reflejan un alto riesgo y un bajo nivel de confianza, el mismo que con un seguimiento y aplicación de correctivos pueden ser mitigados y mejorados.

Recomendación:

Aplicar correctivos necesarios, los mismos pueden ser: asesorarse con un profesional de la contabilidad para reestructurar sus conocimientos financiera y contablemente, redactar y plasmar su visión, misión, valores y estructura organizacional para darle realce a la organización. Además, crear un logotipo para la empresa.

ELABORADO POR:


Yajhaira Saavedra

FECHA: 23 de febrero de 2019**REVISADO POR:**

Héctor Pérez

FECHA: 23 de febrero de 2019

Tabla 9. Cédula de análisis de entrevista al propietario

	AS AUDITORES SANTEÑOS	CEDULA DE ANALISIS ENTREVISTA Hospedaje Irtha Periodo: 2019	CAE-01																																																																					
Objetivo: Analizar la información obtenida durante la entrevista al propietario de HOSPEDAJE IRTHA.																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Documento</th> <th colspan="4">Ponderación de la entrevista al propietario</th> </tr> <tr> <th>N° pregunta</th> <th>PT</th> <th>CT</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrevista al propietario E-01</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> <td>10</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>Factor crítico</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>Factor crítico</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5</td> <td>10</td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>Factor crítico</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7</td> <td>10</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>8</td> <td>10</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>9</td> <td>10</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>10</td> <td>10</td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>11</td> <td>10</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>TOTAL</td> <td>110</td> <td>49</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Documento	Ponderación de la entrevista al propietario				N° pregunta	PT	CT	Observación	Entrevista al propietario E-01	1	10	6			2	10	3			3	10	1	Factor crítico		4	10	1	Factor crítico		5	10	6			6	10	1	Factor crítico		7	10	5			8	10	5			9	10	5			10	10	6			11	10	10			TOTAL	110	49	
Documento	Ponderación de la entrevista al propietario																																																																							
	N° pregunta	PT	CT	Observación																																																																				
Entrevista al propietario E-01	1	10	6																																																																					
	2	10	3																																																																					
	3	10	1	Factor crítico																																																																				
	4	10	1	Factor crítico																																																																				
	5	10	6																																																																					
	6	10	1	Factor crítico																																																																				
	7	10	5																																																																					
	8	10	5																																																																					
	9	10	5																																																																					
	10	10	6																																																																					
	11	10	10																																																																					
	TOTAL	110	49																																																																					
C: $\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$																																																																								
C: $\frac{49}{110} \times 100$																																																																								
C: 45%																																																																								
C: Cumplimiento de normas PT: Ponderación total CT: Calificación total																																																																								
Factores críticos: 1																																																																								

Interpretación:

Hospedaje Irtha no cumple con los principios básicos de la contabilidad en un 55%, adicionalmente se ha determinado 3 factores críticos que son la no existencia de manuales o guías para sus cuentas por pagar, por ende, el desconocimiento de registros y controles internos en este rubro contable.

Comentario:

La empresa Hospedaje Irtha cuenta con 3 factores críticos.

Recomendación:

Al propietario. Poner la lupa y estricta atención a los factores críticos indicados para subsanar éstos aspectos internos de la empresa.

ELABORADO POR:

Yajhaira Saavedra


FECHA: 09 de marzo de 2019

REVISADO POR:

Héctor Pérez

FECHA: 09 de marzo de 2019

Tabla 10. Cédula de analisis documental

 AS AUDITORES SANTEÑOS	CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL Hospedaje Irtha Periodo: 2019	CAD-01																						
Objetivo: Analizar los documentos que presenta la empresa HOSPEDAJE IRTHA para el ciclo de sus cuentas por pagar.																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th rowspan="2">Documento</th> <th colspan="2">Ponderación documental</th> </tr> <tr> <th>PT</th> <th>CT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Órdenes de compra/pedidos</td> <td>10</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Facturas</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Auxiliar de cuentas por pagar</td> <td>10</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL</td> <td>30</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Documento	Ponderación documental		PT	CT	1	Órdenes de compra/pedidos	10	1	2	Facturas	10	5	3	Auxiliar de cuentas por pagar	10	1	TOTAL		30	7
N°	Documento	Ponderación documental																						
		PT	CT																					
1	Órdenes de compra/pedidos	10	1																					
2	Facturas	10	5																					
3	Auxiliar de cuentas por pagar	10	1																					
TOTAL		30	7																					
C: $\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$																								
C: $\frac{7}{30} \times 100$																								
C: 23%																								
C: Cumplimiento PT: Ponderación total CT: Calificación total																								
Factores críticos: 1																								
Interpretación: En cuanto a la documentación la empresa no emite documentos para controles internos de sus pasivos corrientes, mantiene un 77% de incumplimiento en los procesos.																								
Comentario:																								

Para conocer y tener información real, la empresa requiere sustentación documental que indique los saldos con sus proveedores.

Recomendación:

Al propietario. Establecer formatos para los registros y controles de sus deudas a corto plazo.

ELABORADO POR:

Yajhaira Saavedra


FECHA: 23 de marzo de 2019

REVISADO POR:

Héctor Pérez

FECHA: 23 de marzo de 2019

Tabla 11. Matriz de riesgo del control interno

 AS AUDITORES SANTEÑOS		MATRIZ DE RIESGO CONTROL INTERNO Hospedaje Irtha Periodo: 2019		MRCI-01		
N°	Componentes	PT	CT	RC		
				A	M	B
1	Controles internos son aplicados de acuerdo a las regulaciones locales e internacionales.	10	3	X		
2	Asesoría con un profesional de la contabilidad.	10	4	X		
3	Reunión mensual para afinar procesos internos. Reingeniería	10	1	X		
4	Deseo de mejora en sus procedimientos	10	10			X
	TOTAL	40	18			


Evaluación de control

Calificación del Riesgo:

CR: Calificación del riesgo
 CT: Calificación total
 PT: Ponderación total

CR: $\frac{CT}{PT} \times 100$

CR: $\frac{18}{40} \times 100$

CR:  45%

Nivel de riesgo:

Nivel Riesgo		Riesgo	Confianza
Rojo	0% al 50%	Alto	Baja
Tomate	51% al 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
Amarillo	60% al 66%	Moderado	Moderada
Verde	67% al 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
Azul	76% al 100%	Bajo	Alta

Nivel de riesgo	Alto
Nivel de confianza	Baja

Comentario:

El resultado de la matriz de riesgo del control interno fue de 48%, lo que refleja un alto riesgo y un nivel de confianza baja, sin embargo, es necesario la empresa encamine sus procesos en colaboración con profesionales contables.

Conclusión:

Las áreas auditadas reflejan un alto riesgo y un bajo nivel de confianza, el mismo que con un seguimiento y aplicación de correctivos pueden ser mitigados y mejorados.

Recomendación:

Orientarse, entrevistarse y reunirse con contadores o profesionales afines para tomar recomendaciones y lograr mejorar sus controles internos manteniendo una evaluación constante.

ELABORADO POR:

Yajhaira Saavedra

FECHA: 01 de junio de 2019

REVISADO POR:

Héctor Pérez

FECHA: 01 de junio de 2019

Tabla 12. Indicador de la eficacia





 AS AUDITORES SANTEÑOS		INDICADOR EFICACIA Hospedaje Irtha Periodo: 2019		IE-01
Macro proceso	Nombre del indicador	Fórmula	%	Frecuencia
Evaluación	Regulaciones	$\frac{\text{Tiempo utilizado en conocer las regulaciones contables}}{\text{Tiempo previsto en conocer las regulaciones contables}}$	$\frac{10}{100}$	10% Anual
	Asesoría	$\frac{\text{Número de asesorías y apoyos ejecutados}}{\text{Número de asesorías y apoyos establecidas}}$	$\frac{10}{100}$	10 % Anual
	Reingeniería	$\frac{\text{Número de reestructuraciones ejecutadas}}{\text{Número de reestructuraciones establecidas}}$	$\frac{10}{100}$	10 % Anual
	Supervisión	$\frac{\text{Número de revisión y controles ejecutados}}{\text{Número de revisión y controles establecidas}}$	$\frac{10}{100}$	10 % Anual
		TOTAL	40%	
Evaluación de control				
No es eficaz		Mediana eficaz		Eficaz
Menos 70%		70% al 85%		86% al 100%
				
Comentario:				
Luego de aplicar el indicador de eficacia de gestión a la empresa Hospedaje Irtha se determinó que los procesos que se desarrollan dentro del mismo no son eficaces.				
ELABORADO POR:			FECHA: 01 de julio de 2019	
Yajhaira Saavedra				
REVISADO POR:			FECHA: 01 de julio de 2019	
Héctor Pérez				

Tabla 13. Hoja de hallazgos


 AS AUDITORES SANTENOS	HOJA DE HALLAZGOS Hospedaje Irtha Periodo: 2019	HH-01
<p>Condición: Se determinó que la empresa no tiene control adecuado, oportuno, eficiente y eficaz para con sus cuentas por pagar.</p>		
<p>Criterio: Los principios de contabilidad indican que el ente económico debe aplicar la realización de sus actividades y operaciones que la afectan aplicando sus registros contables.</p>		
<p>De igual forma, el principio de importancia relativa menciona que la información que aparece en los estados financieros debe mostrar los aspectos importantes de la entidad, susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios, incluyendo por supuesto las cuentas por pagar.</p>		
<p>Por último, el principio de consistencia indica que la información contable debe obtenerse mediante la aplicación de los mismos principios y reglas particulares de cuantificación para mediante la comparación de los estados financieros de la entidad, conocer su evolución y mediante la comparación con estados de otras entidades económicas, conocer su posición relativa.</p>		
<p>Causa: La falta en el manejo, registros y controles en las cuentas por pagar a corto plazo por parte del propietario ha ocasionado que no se conozca los saldos reales del hospedaje con sus proveedores.</p>		
<p>Efecto: Al no conocer los saldos en tiempo real de Hospedaje Irtha ha provocado negativo historial de crédito, limitando poder ampliar la cartera de las cuentas por pagar por proyectos a futuro.</p>		
<p>Recomendación: Al propietario. Tomar en consideración el Manual de Procedimientos para el Registro y Control de las Cuentas por Pagar que se le presenta mediante la presenta auditoría.</p>		
<p>ELABORADO POR: Yajhaira Saavedra REVISADO POR: Héctor Pérez</p>		<p>FECHA: 01 de agosto de 2019 FECHA: 01 de agosto de 2019</p>


Tabla 14. Cronograma de trabajo de la auditoría

CRONOGRAMA DE TRABAJO						
Entidad: HOSPEDAJE IRTHA						
Periodo que abarca desde el 05 de enero al 15 de agosto de 2019						
FASE	N.º	DETALLE DE ACTIVIDADES	DÍAS DE TRABAJO	EJECUTOR	HORAS PLAN	HORAS REAL
Preliminar	1	Solicitud de intervención	-	-	-	-
	2	Nota de aprobación	-	-	-	-
	3	Orden de trabajo	05 enero 2019	-	-	-
Planeación	4	Acta de reunión	15 enero 2019	-	4	3 ½
	5	Entrevista	26 enero 2019	Auditor Operativo	3	3
	6	Recorrido	31 enero 2019	Auditor Operativo	4	4
	7	Recorrido	02 febrero 2019	Auditor Operativo	4	4
	8	Matriz de riesgo preliminar	23 febrero 2019	Auditor Operativo	4	4
Ejecución	9	Cédula de análisis de entrevista	09 marzo 2019	Auditor Operativo	5	5
	10	Cédula de análisis documental	23 marzo 2019	Auditor Operativo	5	5
	11	Matriz de riesgo de control interno	01 junio 2019	Auditor Operativo	5	5
	12	Indicador eficacia	01 julio 2019	Auditor Operativo	4	5
	13	Hoja de hallazgos	01 agosto 2019	Auditor Operativo	4	4
Comunicación de resultados	14	Memorando comunicativo a la empresa	15 agosto 2019	-	-	-
	15	Presentación de informe de auditoría	15 agosto 2019	-	-	-

4.1.4. La fase de comunicación de resultados

En esta fase se procederá a entregar el informe final de auditoría cuyo propósito es proporcionar información útil y oportuna en torno a asuntos importantes que posibilite proporcionar una opinión de auditoría.

Tabla 15. Memorando de la empresa auditora presentado los resultados

 AS AUDITORES SANTEÑOS	Los Santos, 15 de agosto de 2019
MEMORANDO 01-2019	
Señor Erconides Iturralde Gerente General Hospedaje Irtha Presente.	
En esta fecha entregamos el informe de Auditoría de Gestión realizada a la empresa Hospedaje Irtha de la ciudad de Tonosí, Provincia de Los Santos periodo 2019.	
Presentamos conclusiones y recomendaciones como resultado de la evaluación realizada, dirigidas a su persona como administrador y propietario de la empresa.	
Dejamos constancia que nuestra responsabilidad es evaluar la información proporcionada por la organización, el seguimiento y la corrección de las observaciones es responsabilidad de la misma.	
Atentamente,	
CPA Luis Díaz Auditor General Auditores Santeños	

HOSPEDAJE IRTHA

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

De cuentas por pagar

Índice del Contenido

	Página
OPINIÓN DE AUDITORÍA.....	3
CAPITULO I. ENFOQUE DE LA AUDITORIA.....	4
1.1. Motivo.....	4
1.2. Objetivos.....	4
1.3. Alcance.....	4
CAPITULO II. INFORMACION DE LA EMPRESA.....	5
2.1. Misión.....	5
2.2. Visión.....	5
2.3. Valores.....	5
2.4. Estructura organizacional.....	5
2.5. Análisis FODA.....	5
2.6. Base legal.....	6
2.7. Manuel de procedimientos para las cuentas por pagar.....	6
CAPITULO III. RESULTADOS GENERALES.....	7
PROPUESTA.....	9

OPINION DE AUDITORIA

Señor Erconides Iturralde
Gerente General
Hospedaje Irtha
De mis consideraciones:

La firma de auditoría Auditores Santeños ha efectuado la auditoría a las cuentas por pagar de la empresa Hospedaje Irtha ubicada en el Distrito de Tonosí, Provincia de Los Santos por el año 2019.

Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo. Consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

Debido a la naturaleza de nuestro estudio, los resultados se encuentran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Luis Díaz
Auditor General
Auditores Santeños

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

1.1 Motivo

La Auditoría de Gestión a las cuentas por pagar de Hospedaje Irtha de la ciudad de Tonosí, se realizó por solicitud de gerencia con la finalidad de brindar a la empresa una opinión profesional sobre la eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora del mismo.

1.2 Objetivos

General:

Diagnosticar y proponer mecanismos a fin de mejorar sus controles internos.

Específicos:

- ✓ Conocer qué tipo de registros se llevan a cabo para el renglón de las cuentas por pagar en el local.
- ✓ Determinar qué consecuencias produce la ausencia de controles en el manejo de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha.
- ✓ Diseñar una propuesta de mejoras para el control y registro de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha mediante un manual de procedimiento.

1.3 Alcance

Entorno administrativo y cuentas por pagar a corto plazo de Hospedaje Irtha.

CAPITULO II

INFORMACION DE LA EMPRESA

2.1 Misión

No presenta misión.

2.2 Visión

No presenta visión.

2.3 Valores

No presenta valores.

2.4 Estructura organizacional

No presenta estructura organizacional.

2.5 Análisis FODA

Fortalezas

- ✓ Experiencia en el mercado
- ✓ Empleados comprometidos con la organización
- ✓ Personal capacitado
- ✓ Cuenta con cámaras de seguridad que resguarda la integridad del cliente y la transparencia de las actividades
- ✓ Trato personalizado al cliente

Oportunidades

- ✓ Situación geográfica y estratégica de la empresa
- ✓ Buena climatología
- ✓ Aplicación de las nuevas tecnologías de información para promoción de la empresa (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Sitio Web Empresarial)

Debilidades

- ✓ Falta de ideas innovadoras
- ✓ Falta de diversificación de servicios ofrecidos
- ✓ Escasa efectividad en los medios de publicidad
- ✓ Escaso personal para atender el local

Amenazas

- ✓ Inestabilidad económica del país producto de la pandemia de la Covid-19
- ✓ Sujeta a cambios de marcos regulatorios
- ✓ Mejores ofertas de servicios de alojamiento de la competencia

2.6 Base legal

Inscrita en la Dirección General de Ingresos (DGI) con aviso de operación N°7-48-629-2016-521149, dígito verificador (DV) N°77, de igual manera cumple con estudio de impacto ambiental exigido por el Ministerio de Ambiente (MI AMBIENTE), finalmente, la empresa cumple con el pago de impuestos en el Municipio de Tonosí.

2.7 Manual de procedimientos para las cuentas por pagar

No cuenta con manuales internos.

CAPITULO III

RESULTADOS GENERALES

Los resultados de la auditoría de gestión son los siguientes:

NULA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa no cuenta con cargos definidos, donde se delimite las funciones de cada colaborador en la empresa.

Tampoco presenta una misión, visión, valores u organigrama de la organización.

POCA PARTICIPACION DE SUS PROPIETARIOS

Se observó que los propietarios no se encuentran identificados o comprometidos con el quehacer y funcionar de la empresa, quizás por factores exógenos desplazando a la organización a segundo plano.

NULO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE SUS CUENTAS POR PAGAR

Se evidenció que Hospedaje Irtha nunca ha implementado un manual o guía para el control o registro sus cuentas por pagar, situación que a nuestro juicio representa un alto riesgo para la organización, puesto que es fundamental que se tenga un método de trabajo a utilizar, la forma de desarrollar el trabajo, ya que la elaboración de manuales de procedimientos, ayudan a optimizar tiempo y esfuerzos, en cuanto a cada uno de los procesos que se realizan en una empresa.

CONTROLES INTERNOS DÉBILES

La empresa presenta controles administrativos e internos endebles y frágiles, los cuales pueden afectar otras áreas dentro de la organización como las cuentas por cobrar, ingresos diarios y otros a fines.

CONCLUSIONES

La empresa auditada no cuenta con un manual de procedimiento, situación que afecta la forma de desarrollar cada proceso operativo, ya que se desconoce el procedimiento a seguir para realizar el trabajo diario.

No existe un manual de control interno que contenga claramente establecido todos los procesos y controles que se deben ejecutar para el registro y manejo de las cuentas por pagar.

Dada la importancia que tiene el registro y control de las cuentas por pagar la empresa auditada no mantiene en sus archivos documento comercial alguno como facturas que sustenten en un momento determinado la veracidad o existencia de la compra realizada.

No se elaboran órdenes de compras al momento de solicitar los productos que requiere comprar la empresa para el desarrollo de sus actividades, situación que ocasiona la compra de mercancías innecesarias. Dicha situación también propicia la llegada tardía de las mercancías que realmente se requieren.

Las fallas encontradas representan un grave riesgo para la empresa Hospedaje Irtha, lo cual de no tomarse las acciones pertinentes puede poner en peligro los procesos operacionales que se realizan diariamente en dicha empresa.

RECOMENDACIONES

De conformidad a los resultados obtenidos mediante la Auditoría Gestión realizada a Hospedaje Irtha, hemos considerado presentar las siguientes propuestas de mejoras:

1. Implementar en la empresa auditada un manual de procedimiento (flujograma) con lo cual se pueda mejorar significativamente el desempeño de las actividades referente a las cuentas por pagar, de manera tal que los procesos de gestión administrativa sean revisados para que, por un lado, se puedan rediseñar y, por el otro, se mejore la calidad en su ejecución.
2. Poner en práctica un tipo de control interno para el manejo de las cuentas por pagar.
3. Mantener un registro y archivo de facturas para cada proveedor de manera que se pueda tener un mejor manejo de las cuentas por pagar.
4. Recomendamos elaborar órdenes de compra, con la finalidad de comprar lo que realmente se necesita y evitar manejos inadecuados respecto a la mercancía.
5. Implementar medidas de tipo correctivas para mitigar los riesgos existentes y atenuar la gravedad de los mismos, con la finalidad de que estos no afecten el desarrollo normal de las actividades de la empresa.
 - a. Establecer a la brevedad posible la utilización de un manual de procedimientos.
 - b. Implementar un sistema de control interno justo a las actividades de la empresa.
 - c. Registrar adecuadamente en libro de contabilidad el monto de las compras realizadas.
 - d. Poner en práctica la elaboración de órdenes de compra.
 - e. Diseñar estrategias preventivas capaces de medir el impacto de riesgos existentes.
 - f. Realizar revisiones periódicas sobre la efectividad del control interno a implementar.

PROPUESTA

La misión:

“Ofrecer servicios de hospedaje de alta calidad a quienes visitan el Distrito de Tonosí tanto nacionales como extranjeros, motivados por sus playas, paisajes, gastronomía, entre otros atractivos turísticos”

La visión:

“Ser empresa líder en los servicios de hospedaje, comprometida con el desarrollo sostenible del turismo local, ofreciendo una opción accesible, económica y satisfactoria para quienes visitan las costas de nuestra majestuosa Provincia de Los Santos”.

Nosotros:

“Somos Hospedaje Irtha, empresa altamente responsable en la prestación de los servicios de alojamiento y posada, reconocida a nivel del Distrito de Tonosí por su fiel compromiso de trabajo y atención de calidad. Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes nacionales y extranjeros, de manera que estos se sientan en un ambiente familiar y lograr ser recomendados para un futuro retorno”.

Los valores:



El logotipo:



La estructura organizacional:



Gerente: El Gerente es el responsable de establecer políticas y estrategias para alcanzar las metas propuestas, así también de la supervisión general de cada una de las funciones que se efectúan en el Hotel. Se encarga de la efectiva administración de los recursos con que cuenta el mismo, orientando sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos empresariales.

Atribuciones:

1. Planifica, organiza, integra, dirige y controla las actividades y recursos del hotel.
2. Ejerce la Jefatura superior de las unidades y personal del hotel.
3. Analiza los informes diarios de operación producidos por los departamentos, para establecer deficiencias en el servicio o aumento de los costos.

Administrador: Debe asegurar el funcionamiento ininterrumpido de todos los servicios del hotel, coordinar el trabajo de los subordinados y es el responsable de asistir al Gerente en la administración de los diferentes departamentos que conforman la estructura organizacional del hotel.

Atribuciones:

1. Da las instrucciones necesarias al personal de los distintos departamentos y vela porque se cumplan satisfactoriamente.
2. Atiende las solicitudes y reclamos de los huéspedes y público en general que hace uso de los servicios que se ofrecen.
3. Mantiene informado al Gerente de las anomalías que observe durante el desarrollo de las actividades del Hotel.

4. Sustituye al Gerente en caso de ausencia temporal de este.

Contador: Es el responsable de realizar todas las operaciones contables necesarias para el funcionamiento del hotel y presentar los estados financieros mensualmente para análisis de los mismos. Éste profesional brinda sus servicios externos para la empresa.

Atribuciones:

1. Planifica las actividades a realizar en materia contable.
2. Mantiene al día la contabilidad del hotel.
3. Lleva el control de las cuentas bancarias y pago de los impuestos nacionales.
4. Elabora el reporte mensual de los ingresos y los egresos del hotel.
5. Prepara los Estados Financieros (Estado de Resultados y Balance General) mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales del hotel.

Recepcionista: El ocupante de este cargo es responsable de la plena satisfacción del cliente, en cuanto a comunicar telefónicamente toda la compañía a nivel interior y exterior. Responde por el manejo que tenga sobre los materiales y equipo de trabajo. Es un cargo de carácter operativo.

Atribuciones:

1. Clasificar llamadas.
2. Archiva mensajes.
3. Revisar información.
4. Recibe, anota y comunica mensajes para huéspedes especialmente los de las agencias de viajes
5. Entrega novedades

Personal de mantenimiento: Garantizar que las instalaciones del hotel sean seguras y funcionales, tanto para los clientes como para los empleados.

Atribuciones:

1. Inspeccionar el hotel regularmente para garantizar que cumple los estándares de seguridad
2. Organizar el mantenimiento rutinario en las habitaciones, salones e instalaciones del hotel
3. Organizar los proyectos de reparación de forma que no molesten a los clientes
4. Planificar las renovaciones y obras de construcción
5. Actuar con rapidez para resolver situaciones de emergencia
6. Buscar formas de reducir los costes operativos del hotel y ahorrar energía

Camareras: Las camareras son las encargadas de que todas las instalaciones estén impecables, no sólo las habitaciones, sino también todo lo relativo a las zonas comunes.

Atribuciones:

1. Mantener en perfecto estado de limpieza y orden las habitaciones de un hotel, office, zonas comunes y las distintas dependencias del mismo.
2. Cambio de ropa de cama de las habitaciones.
3. Suministrar los dormitorios con los elementos de aseo correspondientes, así como documentos del hotel y otros complementos.
4. Mantener en óptimas condiciones, las habitaciones y las áreas de servicios, para que el cliente tenga sensación de placidez y seguridad de que cada día se encontrará, como la primera vez que entró en la habitación.
5. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su Área.
6. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.
7. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas.
8. Llenar modelos y reportes diarios.
9. Organización y realización de las tareas en el tiempo establecido y atenderán con máxima diligencia las peticiones de los clientes.
10. Comunicación al departamento de mantenimiento cualquier desperfecto para su rápida reparación.



**MANUAL DE REGISTRO Y CONTROL
DE LAS CUENTAS POR PAGAR**




HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 2 de 17
------------------------	---	-------------------------------

Índice del Manual

	Página
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Responsables.....	3
Definiciones.....	3
Organigrama de personal.....	4
Funciones generales en la gestión de las cuentas por pagar.....	5
Políticas generales para el personal responsable de la gestión de cuentas por pagar.....	6
Políticas de cuentas por pagar.....	7
Procedimientos para la presentación de cuentas por pagar.....	8
Procedimientos para la emisión de cheques y transferencias.....	9
Simbología.....	10
Flujograma para procedimientos para la presentación de cuentas por pagar..	11
Ejemplo de registro de asiento contable de factura y retenciones.....	13
Formatos.....	14
A. Órdenes de compra.....	14
B. Informe de recepción.....	15
C. Diario de compras.....	16
D. Mayor auxiliar de cuentas por pagar.....	17

HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 3 de 17
<p>Objetivo Llevar el control, registro y emisión de los pagos a proveedores, con la finalidad de asegurar que las erogaciones que realiza la empresa se ejecuten en tiempo, forma y con los debidos controles, estableciendo la normativa general que regule y controle la recepción y verificación de los documentos necesarios para la generación de pagos.</p> <p>Alcance Este procedimiento aplica para todo pago de proveedores por parte del área Financiero, Contable o Administrativo de la empresa Hospedaje Irtha.</p> <p>Responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es responsabilidad de la actualización del presente documento de la Gerencia. ✓ Es responsabilidad de la Gerencia aprobar el presente procedimiento y toda modificación futura. ✓ Es responsabilidad de la Gerencia velar por el cumplimiento del presente procedimiento. ✓ Es responsabilidad de todos los colaboradores involucrados en el proceso de pago a proveedores el respetar las directrices aquí contempladas. <p>Definiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuentas por pagar: obligaciones de la empresa contraídas por medio de compra de un bien o servicio, las cuales deben ser canceladas en un corto plazo de acuerdo con las políticas de pago pactadas con el proveedor. ✓ Factura: es un documento que refleja la operación de adquisición y entrega de un bien servicio, en la cual se describen y detallan datos de la operación como: fecha, nombre, producto, precio, forma de pago. ✓ Proveedor: Entidad (Física o jurídica) de diverso orden que presta servicios a otras. ✓ Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de la Institución, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera. ✓ Orden de compra: Una orden de compra, también llamada orden de pedido, es un documento mediante el cual el comprador solicita mercancías al vendedor. 		

HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 4 de 17
<p>Organigrama de personal</p>  <pre>graph TD; Gerencia[Gerencia] --- Admin[Administración];</pre> <p>Organigrama de personal que interviene en la administración de las cuentas por pagar. Fuente: Hospedaje Irtha</p>		





HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 5 de 17
<p>Funciones generales en la gestión de las cuentas por pagar</p> <p>Atención al proveedor</p> <p>El gerente/administrador deberá contactar al proveedor para pedidos necesarios para el Hotel, el cual se firmará una orden de compra/pedido. Dicho documento deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de documento 2. Nombre del proveedor 3. Fecha de emisión 4. Fecha de vencimiento 5. Términos de entrega 6. Cantidad 7. Detalle del producto/servicio 8. Precio unitario 9. Precio total 10. ITBMS (en caso que aplique) 11. Firmas correspondientes <p>El gerente/administrador deberá receiptar todas las facturas de pago para preparar los cheques o transferencia. En dicho documento se debe revisar que conste lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de emisión 2. Fecha de vencimiento 3. Número de la factura 4. Código 5. Deuda <p>Gestión telefónica</p> <p>El gerente/administrador debe tomar nota de los mensajes que dejan los proveedores.</p> <p>Elaboración de cheques</p> <p>El administrador y gerente deberán verificar que las facturas tienen todos los campos de información llenos, para luego aprobar dicho documento y proceder a la elaboración del cheque para el pago de deudas. El cheque debe estar correctamente lleno versus el monto del proveedor, y en la factura una vez que se haya emitido el documento debe estar constar con la palabra “cancelada”.</p> <p>Libro de compras</p> <p>Cuando sea principio de mes el administrador deberá elaborar un libro de compras, que permita el registro de facturas correspondientes a compras para cuando se requiera de la revisión del documento se lo pueda identificar rápidamente.</p>		

HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 6 de 17
<p>Políticas generales para el personal responsable de la gestión de cuentas por pagar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Revisar las facturas todos los viernes para su registro y corrección en caso de ser necesario.2. Revisar que las facturas no estén vencidas.4. Cuando se receipta una factura que tiene descuento se deberá realizar su cálculo en el mismo momento.3. En caso de contar con una nota de devolución realizar el proceso contable para descontar dicho monto.5. Mantener un registro de las facturas en original y copia revisada y firmada por el gerente.6. Los cheques se elaborarán cuando se verifique que la factura cumple con todos los requisitos.		

HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 7 de 17
<p>Políticas de cuentas por pagar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Los pagos a proveedores se realizarán en la primera semana de cada mes.2. El gerente/administrador serán quien receipte las facturas de proveedores y terceros, exigiendo el original de la orden de compra.3. En caso de que la factura no esté acompañada de la orden de compra se realizará la devolución de la misma.4. El administrador deberá entregar a la gerencia un estado de cuenta al cierre de cada mes para que el gerente revise y apruebe.5. El administrador pasa a ser responsable de las cuentas por pagar, donde cada mes verificará con el contador externo las facturas, liquidaciones de compras, retenciones y otros comprobantes.6. El administrador es quien deberá tener a su disposición la chequera y en caso de realizarse un pago revisar el estado de cuenta para su aprobación y enviar a gerencia para la firma del documento para proceder al pago.7. El administrador deberá mantener el orden numérico y de códigos de la chequera y verificar que estén correcta con el comprobante de egreso8. El gerente es el único encargado de aprobar las solicitudes de compras o prestación de servicios.9. El gerente es el único que puede aprobar cualquier tipo de pago.10. El administrador deberá realizar un inventario de todas las facturas generadas en el mes y comprobar que estén completas.		

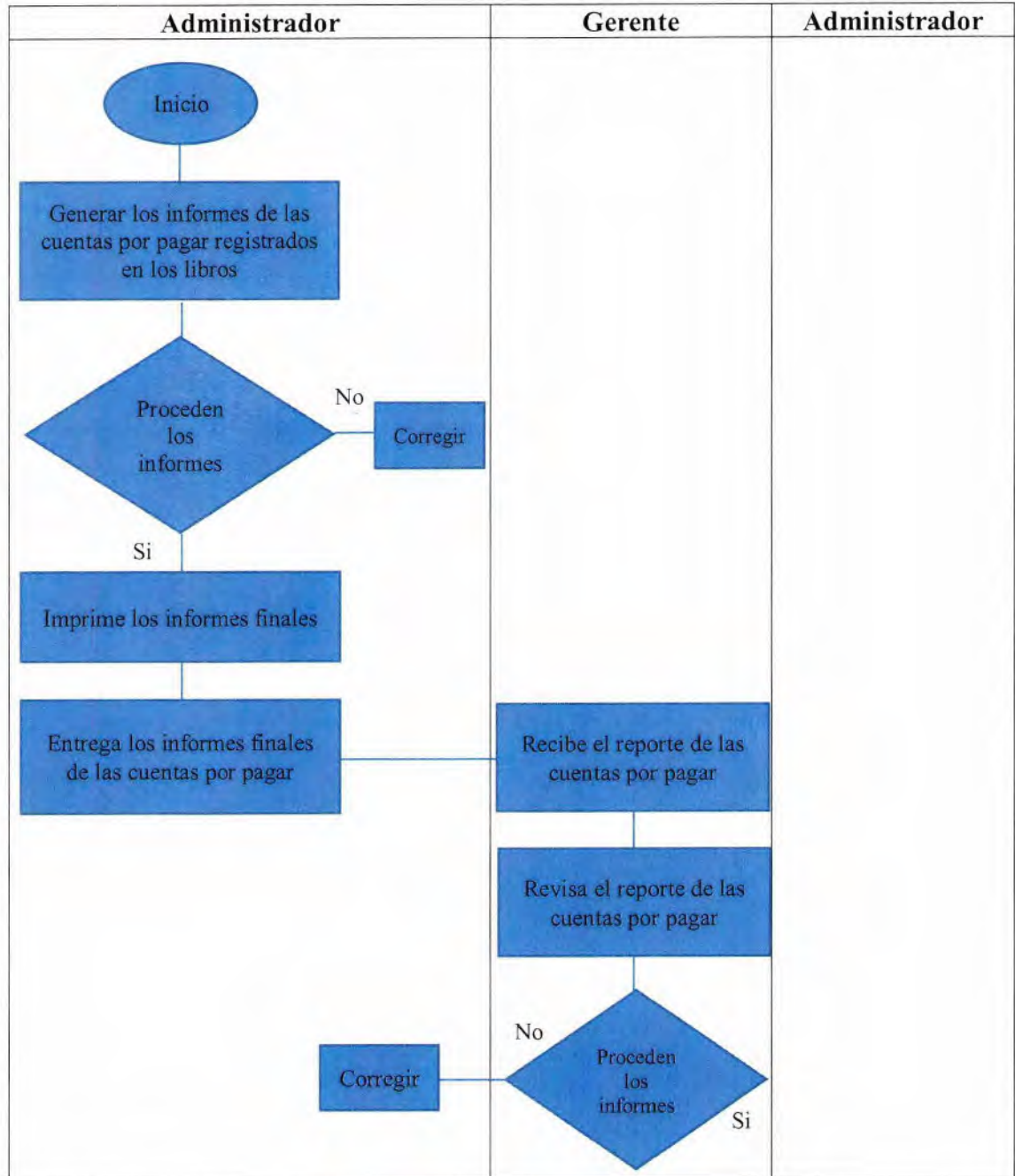
HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 8 de 17
<p>Procedimientos para la presentación de cuentas por pagar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Administrador: Generar los informes de las cuentas por pagar registrados en los libros y adicional un archivo de Excel por mayor control.2. Administrador: Procede a realizar la revisión de los detalles de las cuentas por pagar.3. Administrador: En caso de estar correcto procede a imprimir el informe final de las cuentas por pagar.4. Administrador: Emite el informe final de las cuentas por pagar a la gerencia para que se proceda a la revisión.5. Gerente: Recibe el informe final para proceder a su revisión.6. Gerente: Firma el informe final en caso de que este correcto, de no ser así procede a su devolución para realizar los correctivos.7. Gerente: Revisa las conciliaciones bancarias para proceder a establecer los montos para el pago de las facturas8. Gerente: Determinará las facturas que se procederán a pagar.9. Gerente: Una vez conforme firma el informe final de las cuentas por pagar.10. Administrador: Recibe el aprobado para emitir el cheque o la orden de transferencia y procede a realizar los pagos de los montos aprobados por la gerencia		

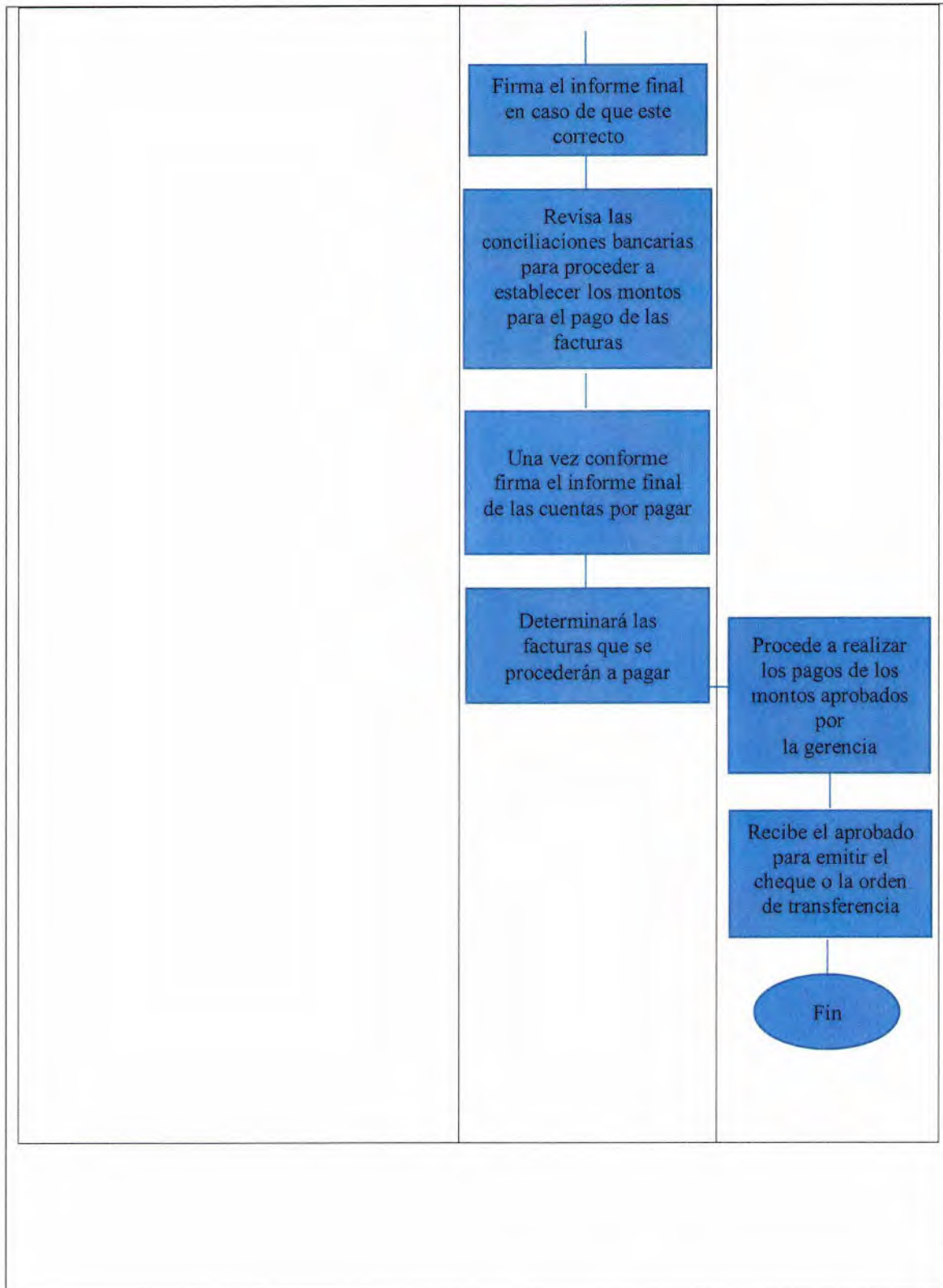
HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 9 de 17
<p>Procedimientos para la emisión de cheques y transferencias</p> <ol style="list-style-type: none">1. Administrador: Recibe de la gerencia la aprobación del reporte para la emisión de los pagos determinados.2. Administrador: Procede a emitir el cheque.3. Administrador: En el caso de realizar el pago a través de una transferencia aprobará dicho documento para ser entregado al asistente contable.4. Administrador: Procederá a realizar la transferencia nacional conforme a la elaboración de una carta dirigida al banco afiliado con la información del proveedor, la autorización para proceder al débito de las comisiones bancarias y los valores aprobados por el gerente.5. Administrador: Envía al contador externo el anexo de facturas del cancelado a proveedores conforme al tipo de pago establecido por la gerencia.6. Gerente: Revisa los comprobantes y facturas anexadas para su aprobación mediante la verificación de los montos que se cancelaron y que estén conformes al informe entregado a contador externo.7. Gerente: Firma los comprobantes de egresos8. Administrador: Procede a recibir anexos de documentos de pago para su firma9. Administrador: Archiva dichos documentos		

HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 10 de 17
Simbología		
Nombre	Simbología	Función
Inicio o fin		Es el inicio y fin del Flujograma.
Decisión		Es un símbolo para hacer una pregunta.
Proceso		Muestra el proceso o acción.
Línea de flujo		Sentido de la ejecución de los procesos.

<p>HOSPEDAJE IRTHA</p>	<p>Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar</p>	<p>Fecha: 2019 Página 11 de 17</p>
-------------------------------	--	--

Flujograma para procedimiento para la presentación de cuentas por pagar





HOSPEDAJE IRTHA	Manual de Registro y Control de Cuentas por Pagar	Fecha: 2019 Página 13 de 17	
Ejemplo de registro de asiento contable de facturas y retenciones			
Fecha	Detalle	DEBE	HABER
x/x/20	Mobiliario	200.00	
	ITBMS 7%	14.00	
	Cuenta por pagar/Mueblería Sanbel		214.00
	Compra de mobiliario para habitaciones del hotel		

CONCLUSIONES

La auditoría de gestión es de gran importancia porque permite en forma minuciosa determinar claramente si los procesos responden en calidad, permitiendo orientar a la empresa hacia sistemas de calidad con la aplicación de esta auditoría, además de considerarla como una herramienta de mejora continua.

Un aspecto importante de la auditoría de gestión, es que la misma permite detectar los puntos débiles de la organización, para rectificarlos en función a la misión y visión estratégica.

Los procedimientos que se llevan a cabo en una auditoría de gestión, requieren de la utilidad de técnicas de carácter investigativo aplicables a hechos o actividades que se desarrollan dentro de los sistemas de gestión, mediante el cual el auditor de forma objetiva verifica el cumplimiento de requisitos establecidos y de este modo obtiene evidencia suficiente y competente.

La deficiencia en la aplicación de controles internos en las empresas puede ocasionar problemas como pérdida de dinero y de activos, falta de exactitud y confiabilidad de los datos suministrados en los informes contables, paralizaciones innecesarias de los procesos productivos, deterioro acelerado de los equipos de producción, productos con calidad cuestionable, baja productividad y el riesgo de que sucedan accidentes laborales con más frecuencia.

Las propuestas de mejoras expuestas en el presente trabajo le permitirán a la empresa Hospedaje Irtha iniciar una reingeniería en los procesos ante las situaciones detectadas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Valorar la importancia que tiene la Auditoría de Gestión en cuanto al manejo operativo de cada proceso dentro de una empresa.
- ✓ Reconocer las fallas o puntos débiles que tiene una organización para tomar las acciones correspondientes.
- ✓ Determinar el uso de las técnicas de auditoría utilizadas en cada uno de los procedimientos que son de utilidad por parte del auditor al momento de realizar una auditoría de gestión.
- ✓ Valorar la importancia que tiene un sistema de control en cuanto al manejo y registro de las cuentas por pagar en una empresa.
- ✓ Realizar adecuadamente las propuestas de mejoras sugeridas en el presente trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, M (2012). *Administración de personal* (1era ed.). Red Tercer Milenio S.C.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento* (3era ed.). Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Arens, A., Randal, E. y Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (11va ed.). Pearson Educación.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de empresas: elementos básicos* (1era ed.). Pons Publishing House.
- Arias, R. (2008). *Auditoría De Gestión*. Editorial Félix Varela, La Habana Cuba.
- Ayala, S. y Fino, G. (2015). *Contabilidad básica general: un enfoque administrativo y de control interno*. Libro I. Corporación Universitaria Republicana.
- Berbia, P. (2008). *Evaluación eficaz del sistema de control interno*. Fundación de Investigaciones del Instituto de Auditores Internos.
- Bossi, R. (1973). *Auditoría operativa*. Tesis doctoral. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas
- Bravo, M., Bravo, S. y López, J. (2018). *Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración* (1era ed.).
- Cabuya, L., Camargo, B., Martínez, C., Parra, B., Prada, L. y Suarez, R. (1995). *Organización y gestión de empresas. Técnicas modernas de gerencia* (1era ed.). Editorial Nomos, S.A.
- Contraloría General de la República de Panamá. <https://www.contraloria.gob.pa/>
- De Armas García, R. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. La Habana: Editorial Félix Varela
- Díaz, J. (2017). *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad* (1 ed.). México:

Librerías Candy S.A.

- Betancourt, J. M., & Sánchez, A. (2015). *El control de gestión y su impacto en la eficiencia*.
- Estupiñán, R. G. (2006). *Control Interno y Fraudes*. 2ª. Edición. Bogotá, Colombia.
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistemas de control interno*. Lima, Perú: Editorial Publicidad & Matiz.
- Fierro, A. (2009). *Contabilidad de pasivos* (2da ed.). Ecoe Ediciones.
- Hernández, R, y Otros. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. México.
- Herrera, Gloria N. (2001). *Sistema de Contabilidad y Controles Internos de una Empresa Constructora*.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. <https://www.inec.gob.pa/>
- Lara, E. (2013). *Auditoría de Gestión*.
- Maldonado M. K. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito: Editora Luz de América.
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoria* (1era ed.). Ediciones Carolina.
- Mantilla, S. A. (2008). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe.
- Mejía, G. B. (2006). *Gerencia de procesos para el control interno*. Bogotá, Colombia: Quinta edición, Editorial Ecoe.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica Visión de Futuro, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>
- Muñoz, A. (2010). *Introducción a la contabilidad*. Ediciones Académicas, S.A
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Mejore su negocio: planificación empresarial* (1er ed.). Departamento de Empresas, Ginebra. OIT
- Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. Centro de Producción de Materiales Académicas, Facultad de Ciencias Empresarias. Universidad Peruana Unión.
- Paz, N. (2014). *Contabilidad* (1era.ed.). Editorial Tecnológica UTP.

- Ramírez, C. M. G. (2017). *Gestión empresarial: el liderazgo y la efectividad organizacional*. Innovación Empresarial, 1(1).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma ed.). Paerson Educación.
- Ruiz, P. (2012). *Dirección* (1era ed.). Red Tercer Mileno S.C.
- Salas, T. (s.f.). *Análisis y diagnóstico financiero: enfoque integral*. Editorial Guayacán.
- Sevilla, J (2016) *Auditoría de los sistemas integrados de gestión*.
- Triana, L. (2010). *La auditoría de gestión: una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros*. Revista Escenarios, 8(2), 21-20.
- Vásquez M, y Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Parte I Epistemología. (1ra ed.). Ediciones Uleam.
- Vilar, J. (1999). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Fundación Confemetal.
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

Hospedaje Irtha



Figura 4. Habitaciones desde el exterior



Figura 5. Patio central del hotel



Figura 6. Panorámica del patio central y habitaciones.



Figura 7. Área verde del negocio

Figura 8. Solicitud de intervención a la empresa

Tonosí ,01 de agosto de 2018

Señor Erconides Iturrado
Gerente General
Hospedaje Irtha

Respetado Señor Iturralde:

La presente masiva es para saludarle y desearle éxitos en sus funciones días a cargo del hospedaje Irtha, distinguido lugar cuyo propósito es tener a precios económicos en su hospedaje.

Seguido es para solicitarle la autorización para la realización de un proyecto universitario de intervención que desearía llevar a cabo en su hospedaje.

El proyecto consiste en hacer gestión de auditoría para elaborar manual de registro y control de las cuentas por pagar en el hospedaje irtha, Tonosí. El proyecto se dividirá en diversas etapas y cada etapa tendría un tiempo de duración:

- ✓ Recolección de datos
- ✓ Análisis de datos
- ✓ Consulta y entrevista
- ✓ Conclusiones y preparación formal del proyecto

Dicho proyecto quedara sujeto a implantación del manual de registro de control de cuenta por pagar, ya que mi misión es solo recomendar dicho manual para llevar las cuentas por pagar.

Esperando pronta respuesta, me despido de cordialmente,

Atentamente,

Dic. Yajhaira Saavedra U.
Contador Público Autorizado
Idoneidad 0498-2015
Cip. 7-707-2352

Yajhaira Saavedra V
7-707-2352

Figura 9. Autorización de la empresa para ser intervenida profesional y académicamente

Tonosí ,15 de agosto de 2018.

Prof. Luis Díaz

Docente del Centro Regional Universitario de Los Santos

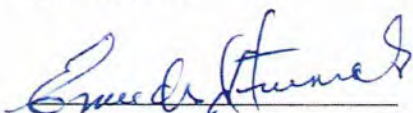
Universidad de Panamá

Estimado Profesor Díaz:

La presente masiva es para saludarle y desearle éxitos en sus funciones diarias; seguido es para comunicarle que **El Hospedaje Irtha –Tonosí**, acepta la solicitud que nos hizo formalmente la **Licenciada Yajhaira Saavedra Vega con cedula N.7-707-2352**, para la realización de su proyecto de intervención el cual denominado: **Gestión de auditoría para elaborar manual de registro y control de las cuentas por pagar en el hospedaje Irtha, Tonosí.**

Sin más por el momento se despide de usted,

Atentamente,



Erconides Iturrado

Gerente General

Hospedaje Irtha

Figura 10. Carta de revisión del Profesor de Español

Las Tablas, 10 de mayo de 2021.

SEÑORES
UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAestrÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA
E. S. D.

Mediante la presente, certifico que he revisado el proyecto de intervención titulado: *Gestión de auditoría para elaborar un manual de registro y control de las cuentas por pagar en el Hospedaje Irtha, Tonosí*, de la autoría de la estudiante *Yajhaira W. Saavedra Vega*.

Una vez revisado el documento doy fe de que el mismo ha sido redactado acorde con las normas ortográficas, morfosintácticas y léxico semánticas del español actual.

Para que conste,



Mgtr. Melquiades Villarreal Castillo