



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL CONTROL  
DE LAS CUENTAS POR PAGAR  
DEL DEPARTAMENTO DE  
FINANZAS DE LA EMPRESA DAL,  
C.A., UBICADA EN VALENCIA -  
EDO. CARABOBO.**

**Autoras:** Álvarez Lady

Ledezma Lindy

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL  
DE LAS CUENTAS POR PAGAR DEL DEPARTAMENTO DE  
FINANZAS DE LA EMPRESA DAL, C.A., UBICADA EN  
VALENCIA – EDO. CARABOBO.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al  
título de Licenciada en Administración de Empresas

**Autoras:** Álvarez Lady  
Ledezma Lindy

**Tutor:** Manuel Cordovés

San Diego, Octubre 2015



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Manuel Cordovés, portador de la cédula de identidad N° 8.936.517, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas ALVAREZ LADY, portadora de la cedula de identidad N° 18.627.268 y LEDEZMA LINDY, portadora de la cedula de identidad N° 19.919.923, titulado ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE LAS CUENTAS POR PAGAR DEL DPTO DE FINANZAS DE LA EMPRESA DAL, C.A. UBICADA EN VALENCIA – EDO. CARABOBO, presentado como requisito parcial para optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 28 días del mes de Octubre del año dos mil quince.

---

Manuel Cordovés

V- 8.936.517

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

***A mis Padres,** Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.*

*A mi profesor Lcdo. Manuel Cordovés Por su gran apoyo y motivación para la elaboración de esta tesis por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.*

*A mis Amigas Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigas como: Maryuri Ortega, Maryis Díaz y mi compañera de tesis Lindy Ledezma por haberme ayudado a realizar este trabajo.*

*A mi familia que de una forma u otra colocaron un grano de arena para que este sueño se hiciera realidad*

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Dios esto es para ti contigo todo sin ti nada

*Lady Álvarez*

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial e importante en mi vida.

A mis padres, por brindarme su apoyo y ayuda incondicional y por ser la base fundamental de mis estudios, en especial a mi madre por ser el pilar más importante a ti te dedico mis esfuerzos y logros.

A mi familia en general, porque de una u otra manera me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi esposo, por estar conmigo en toda esta etapa de mi vida y compartir conmigo alegrías y fracasos solo quiero darte las gracias por todo el apoyo que me has dado.

A todos en general, les dedico este esfuerzo por su apoyo incondicional.

*Lindy Ledezma*

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente gracias a Dios por darme sabiduría, paciencia y oportunidades para desarrollar el conocimiento adquirido en el transcurso de mi vida.

Gracias a la Universidad por permitirme convertirme en ser una profesional en lo que tanto anhelaba.

Gracias a cada profesor que hizo parte este proceso integral de formación.

A todas las personas que me han apoyado en estos momentos que se necesita la ayuda para seguir adelante en especial a mis padres.

Al profesor Lcdo. Manuel Cordovés por haber compartido sus conocimientos, experiencias con nosotras.

Lady Álvarez

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecerle su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí en mi vida y otras solo en mis recuerdos y en mi corazón.

A ti mi Dios, por darme la oportunidad de existir, por iluminarme y darme fuerzas para seguir adelante en todo momento para poder alcanzar mis metas. Mi Dios Gracias.

A mi mamá, gracias por todo tu esfuerzo, tu apoyo y la confianza depositada en mí, gracias porque siempre estás ahí y no me dejarme caer. Eres una bendición para mí.

A mi tutor Manuel Cordovés, gracias por su paciencia, atención y por ayudarnos a impulsar este trabajo.

A la Universidad José Antonio Páez, por permitirme formarme como profesional dentro de tan prestigiosa institución.

A mi compañera de tesis Lady Álvarez por su apoyo para cumplir con todas las expectativas de este trabajo de grado.

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera estuvieron conmigo, porque cada una apporto un granito de arena. Gracias Infinitas A Todos.

*Lindy Ledezma*

## LISTA DE CUADRO

	CONTENIDO	pp.
<b>CUADRO</b>		
1	Existencia De Seguimiento Y Control	26
2	Sistema Administrativo Computarizado	27
3	Existencia De Herramientas Para Planificación De Pagos	28
4	Paralización De Despachos	29
5	Políticas Del Área De Cuentas Por Pagar	30
6	Mejoras Del Proceso De Cuentas Por Pagar	31
7	Funciones Del Área De Cuentas Por Pagar	32
8	Errores De Facturación En El Proceso Administrativo	33
9	Documentos Archivados Correctamente	34
10	Vigilancia Sobre Los Vencimientos De Las Facturas	35
11	Reporte De Antigüedad De Saldos	36
12	Facturas Vencidas Años Anteriores	37
13	Conocimiento Del Impacto Negativo	38
14	Unificación De Criterios	39
15	Control De Facturas Pagadas	40
16	Matriz DOFA	41
17	Factibilidad Operativa	45
18	Presupuesto De Gastos	46
19	Costo Del Nuevo Sistema	47
20	Control De Facturas Pendientes	47
21	Control De Pagos	48

## LISTA DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	pp.
<b>GRÁFICOS</b>		
1	Existencia De Seguimiento Y Control	25
2	Sistema Administrativo Computarizado	26
3	Existencia De Herramientas Para Planificación De Pagos	27
4	Paralización De Despachos	28
5	Políticas Del Área De Cuentas Por Pagar	29
6	Mejoras Del Proceso De Cuentas Por Pagar	30
7	Funciones Del Área De Cuentas Por Pagar	31
8	Errores De Facturación En El Proceso Administrativo	32
9	Documentos Archivados Correctamente	33
10	Vigilancia Sobre Los Vencimientos De Las Facturas	34
11	Reporte De Antigüedad De Saldos	35
12	Facturas Vencidas Años Anteriores	36
13	Conocimiento Del Impacto Negativo	37
14	Unificación De Criterios	38
15	Control De Facturas Pagadas	39



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTOL DE LAS  
CUENTAS POR PAGAR DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS DE LA  
EMPRESA DAL, C.A., UBICADA EN VALENCIA – EDO. CARABOBO.**

**Autor (as):** Álvarez Lady  
Ledezma Lindy

**Tutor:** Manuel Cordovés

**Fecha:** Octubre 2015

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo tiene como objetivo general proponer estrategias que permitan llevar un control más eficiente de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A., ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. Específicamente en el departamento de finanzas se espera dar una solución a la problemática presentada en dicha organización, donde existe un descontrol de las cuentas por pagar. El estudio de esta investigación es bajo la modalidad de un proyecto factible, con una investigación de campo descriptiva y con apoyo documental, debido a que propone una solución viable a un problema practico. Es preciso señalar, que se tomó una población de seis (06) personas que laboran en el departamento de finanzas. Para alcanzar los objetivos planteados se utilizó la aplicación de la técnica de la encuesta, a su vez el instrumento de recolección de datos consto por un cuestionario de preguntas tipo cerradas, cuyo resultado será procesado porcentualmente, por lo tanto se desarrolla la propuesta con tres (03) objetivos estratégicos dirigidos al mejoramiento del proceso de las cuentas por pagar de la empresa Dal, C.A.

**Descriptores:** Control, Cuentas Por Pagar.

## INDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>		<b>pp.</b>
DEDICATORIAS		iv
AGRADECIMIENTOS		vi
LISTA DE CUADROS		viii
LISTA DE GRÁFICOS		ix
RESUMEN INFORMATIVO		x
INTRODUCCION		1
<b>CAPITULO</b>		
<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	
	1.1 Planteamiento del Problema	3
	1.2 Objetivos	5
	1.3 Justificación	6
<b>II</b>	<b>MARCO TEORICO</b>	
	2.1 Antecedentes	8
	2.2 Bases Teóricas	11
	2.3 Definición de Términos	18
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b>	
	3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	19
	3.2 Fases Metodológicas	21
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS</b>	
	4.1. Diagnóstico de la situación actual que presenta la Empresa Dal, C.A. con respecto a las cuentas por pagar.	25
	4.1.2 Análisis de las fallas que afectan el proceso de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la Empresa Dal, C.A.	40
	4.1.3. Diseñar estrategias que permitan mejorar el control de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la empresa Dal, C.A.	42
<b>V</b>	<b>PROPUESTA</b>	
	5.1 Descripción de la Propuesta	43

5.2	Objetivos de la Propuesta	43
5.3	Justificación de la Propuesta	44
5.4	Estudio de la Factibilidad	44
5.5	Desarrollo de la Propuesta	47
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
	Conclusiones	51
	Recomendaciones	52
<b>REFERENCIAS</b>		
	Impresas	53
	Electrónicas	54
<b>ANEXOS</b>		
	A. Cuestionario	57
	B. Organigrama de la Empresa	59

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, todas las empresas y organizaciones del mundo han necesitado en algún momento saber sobre su situación financiera, para así determinar y evaluar todas las gestiones que han realizado, las cuales intervienen en su funcionamiento. Uno de los factores importantes que se consideran al momento de mantener la estabilidad económica dentro de una empresa, es controlar las cuentas contables y financieras de la forma más eficaz posible, por lo que lo constituyen el movimiento de entradas y salidas de recursos financieros de la caja, banco, cuentas por cobrar y pagar.

De acuerdo a todo lo anterior, se presenta el siguiente proyecto de grado, el cual se refiere al diseño de estrategias para el mejoramiento del control de las cuentas por pagar en la empresa DAL, C.A. ubicada en la Urbanización Industrial El Recreo del estado Carabobo, la cual se dedica a la fabricación y distribución de productos químicos.

En este sentido, el trabajo de grado esta estructura en cinco (05) capítulos en los cuales:

Capítulo I. Se describe el problema de la empresa, donde se identifican los aspectos más relevantes de la misma, la cual abarca el planteamiento del problema y los objetivos del proyecto, tanto el general como los específicos y la justificación del estudio.

Capítulo II. Marco Teórico. Comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas relacionadas con el tema planteado, donde se refleja una visión bibliográfica de las características del tema.

Capítulo III. Marco Metodológico. Comprende en forma concreta el reconocimiento del tipo de diseño de investigación, dando a conocer la población y muestra que interviene en el estudio, señalando los instrumentos a utilizar para la recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados. Se muestran los resultados de la investigación, los cuales surgen de las respuestas que se dieron a cada uno de los objetivos específicos.

Luego, el en el Capítulo V: está conformado por la propuesta, sus objetivos, justificación, estructura y factibilidad. Muestra las herramientas brindadas a la empresa para optimizar los procesos del área de cuentas por pagar y mejorar dicha gestión.

Posteriormente, se muestran las conclusiones y recomendación que la Empresa Dal, C.A., debe tomar en cuenta al implementar dichas estrategias. Finalmente, se presentan las referencias utilizadas a lo largo de este proceso de proyecto de grado.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Las empresas a nivel general, indistintamente, de la actividad económica que realicen, desarrollan estrategias y establecen estrictos controles y normas sobre sus activos, puesto que estos representan la principal fuente para garantizar que las actividades se realicen de la manera más eficiente.

Cabe destacar que el ámbito económico se ha visto reflejado por los grandes cambios de la situación política de Venezuela ocasionando un alto potencial en el mundo empresarial, debido a la tecnología e innovaciones implantadas, obteniendo organizaciones competitivas con visión futura y progreso en el área de trabajo, por eso es necesario e importante la implementación y aplicación de nuevas estrategias.

Al respecto es importante que los gerentes implementen estrategias de información y control para que las operaciones del área de cuentas por pagar sean realizadas adecuadamente.

Todo sistema contable dentro de una empresa de bienes y/o servicios se encarga de analizar, clasificar, codificar, registrar y resumir las transacciones y operaciones financieras de la misma. Es por ello, que el funcionamiento eficiente del proceso de cuentas por pagar, constituye un aporte de vital importancia para el funcionamiento de las operaciones contable y administrativas de una organización.

En efecto, para una empresa es indispensable que el control de las cuentas por pagar este bien definido, ya que de esta manera mejorara el funcionamiento, calidad, confiabilidad y seguridad de los procesos. Como su nombre lo indica, el proceso de cuentas por pagar abarca todo lo referente al pago, desde la recepción

de la factura hasta el momento de efectuar la cancelación al proveedor. Este control abarca un conjunto de procedimientos que si no son ejecutados en forma efectiva cada uno de ellos, causaran una falla en el funcionamiento del mismo; por lo tanto es importante que las organizaciones implementen o diseñen estrategias que cubra con las necesidades del área de cuentas por pagar.

Ahora bien, en las empresas es fundamental llevar un control contable para lograr la buena administración de las operaciones, el cumplimiento de los compromisos adquiridos y una eficaz distribución de los recursos, la cual proporciona a la empresa una buena imagen y solvencia, para ello es imprescindible manejar eficaz y eficientemente controles contables, en el desarrollo de los procesos financieros.

Así mismo, para que la empresa logre las metas propuestas, es importante que esta cuente con un sistema formalmente establecido en el área de cuentas por pagar.

En este sentido, las cuentas por pagar representan obligaciones que la empresa ha contraído como consecuencias de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y deberán ser pagadas antes su fecha de vencimiento. El papel del administrador dentro de área de cuentas por pagar es de gran responsabilidad, ya que al cancelar o pagar las facturas a tiempo y de acuerdo a los términos y condiciones determinadas puede afectar calificaciones de crédito de empresa y en última instancia las relaciones comerciales; la persona que trabaja en el área de cuentas por pagar debe ser organizada, y estar atento a los detalles, las buenas habilidades son útiles, ya que a menudo son necesario para responder las interrogantes a los proveedores.

Bajo este contexto, y por relevancia del tema, se plantea como proyecto de trabajo de grado la situación que se presenta en la Empresa Dal, C.A. ubicada en la Urbanización Industrial El Recreo Valencia Estado Carabobo, la cual se dedica a la fabricación y distribución de productos químicos.

Por ende, en dicha organización, en el departamento de finanzas específicamente en el área de cuentas por pagar existe un descontrol en las actividades, donde se han generado ciertas fallas; trayendo como consecuencias debilidades en el proceso administrativo, debido a que las facturas son pagadas después de la fecha de vencimiento, se cancelan doblemente o se traspapelan los anticipos y liquidaciones de los trabajadores, se emiten órdenes de pago sin autorizaciones, lo cual ha producido respuestas negativas, que han afectado la operatividad de esta empresa.

Otra situación que se presenta es la existencia de un personal que se encarga únicamente a la cancelación de proveedores ni un orden específico de las actividades, por tal motivo es necesario diseñar estrategias para el mejoramiento del control de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A., y de esta forma facilitar y minimizar las dificultades de la organización permitiendo agilizar el trabajo del personal administrativo y así obtener un resultado eficaz.

### **1.1.1. Formulación Del Problema**

¿Cuáles serían las estrategias para el mejoramiento del control de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la Empresa Dal, C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias que permitan llevar un control más eficiente de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos en el control de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.
- Analizar las fallas que afectan al proceso de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.

- Diseñar estrategias que permitan mejorar el control de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

La investigación se justifica debido a la necesidad existente de la empresa de mejorar el control de las cuentas por pagar; a fin de que puedan poseer la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones que ha adquirido.

En todas las organizaciones se establecen sistemas de control en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de obtener buenos resultados, en cuanto a los estados financieros, garantizando que esta sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la empresa.

Este proyecto va a diagnosticar la situación actual que se presenta en dicha organización y al mismo tiempo plantea soluciones que mejoraran directamente el sistema contable y las solvencias de las cuentas por pagar.

Con la elaboración de las estrategias se persigue el cumplimiento de los objetivos deseados, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad se logra en éxito y el mejoramiento de la organización.

Es por ello, que con el resultado final de esta investigación le permitirá a la empresa Dal, C.A., encontrar soluciones que los motivara a tomar decisiones favorables a la resolución o mejoramiento del problema planteado, además de su desarrollo y ejecución permitirá mejorar los procesos en cuanto al control que se refiere, para así ampliar y unificar los procedimientos tanto en el área empresarial como contabilidad en materia de control interno.

Para finalizar el motivo de esta investigación es lograr resultados eficientes para el progreso de la Empresa Dal, C.A., y de esta forma obtener información necesaria del control de las cuentas por pagar.

Desde el punto de vista académico, esta investigación constituye un excelente aporte para los futuros trabajos relacionados con la gestión de cuentas por pagar en una determinada organización.

## CAPITULO II

### MARCO TEÒRICO

El marco teórico o referencial de la investigación debe incorporar los elementos centrales de orden teórico que orientan al estudio, deben estar relacionados con el tema del investigador.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de una investigación consiste en la presentación de la información más relevante y directamente relacionada con el tema de investigación que podemos considerar aportes en referencia, incluso cuando se trata de investigaciones de enfoque muy similar (o igual) al nuestro.

Al respecto Arias, (2006) señala que los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo para futuras investigaciones. (Pag.106).

Para la elaboración de los antecedentes de este trabajo se realizo un resumen bibliográfico con el fin de establecer cuáles son los diferentes trabajos que han desarrollado y cuyo objetivo de estudio tiene afinidad con la investigación entre ellos se puede mencionar los siguientes:

Moronta, C. (2013) en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.”**, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP). El trabajo de grado tiene como objetivo principal proponer lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Para lograr el objetivo propuesto se tuvieron que consultar fuentes bibliográficas que aportaron información para el planteamiento de la problemática, además de ser las bases teóricas que ayudan a sustentar los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista al personal de la empresa que tiene relación directa con el departamento de cobranza.

La investigación está basada bajo la modalidad de proyecto factible en una investigación de campo tipo descriptivo y documental. La técnica de investigación más utilizada fue la entrevista y el instrumento esencial el cuestionario. Así mismo, se realizó el análisis e interpretación de la información recabada en consistencia con los objetivos y las interrogantes planteadas en el estudio permitiendo así un análisis al sistema de cobranza, el cual es afectado de manera negativa debido a que el personal no está totalmente calificado que se encargue de las actividades, en relación con el pago de facturas emitidas por la empresa a los clientes porque generan un retraso tanto en la cobranza como en el pago.

De acuerdo a lo anterior, el aporte de este antecedente es indicar la aplicación del control que se requiere implementar para la mejora organizativa dentro del departamento de cobranza, ya que es relevante para la Empresa Dal, C.A., por la problemática expuesta es de gran ayuda para la formulación de este proyecto.

Por otra parte, Salazar J. y Salazar J. (2013) en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para Mejorar el Proceso de Cuentas Por Pagar de la Empresa C.A. Química Integrada Intequim ubicada en Valencia Edo Carabobo”**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

La investigación se baso en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo, debido a que se planteo una mejora viable a un problema tipo práctico. La metodología que se utilizo para alcanzar los objetivos planteados, los cuales fueron a través de la aplicación de la técnica de la encuesta. A su vez, el instrumento de recolección de datos consto por un cuestionario de tipo cerrada y

dicotómica (SI-NO) teniendo como población un total de siete (07) personas integrantes del departamento de cuentas por pagar, por ser una población finita.

La muestra es de tipo censal, por lo que se tomo en cuenta al total de la población a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada las técnicas e instrumento de colección de información se proceden a presentar el análisis de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conlleven el desarrollo de la propuesta basado en el diseño de lineamientos a seguir para mejorar el proceso de las cuentas por pagar de la mencionada organización, lo cual ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente.

En cuanto al aporte de este antecedente se puede decir que es importante, ya que informa sobre las funciones y mejoras del proceso de las cuentas por pagar, para así lograr una mayor eficiencia y eficacia a la hora de realizar el registro de facturas. En este sentido, su aporte teórico es fundamental, ya que sirve de ayuda para el diseño de estrategias de mejoras del cual trata el presente proyecto de grado.

Igualmente, Arreaza E. y Guacarán M. (2013), en su trabajo titulado **“Estrategias Dirigidas al Mejoramiento de la Gestión de Cobranza y Control de las Cuentas por Cobrar en la Empresa MC Asesores, S.C.”**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Esta investigación tiene como objetivo general diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de cobranza y cuentas por cobrar en la Empresa MC Asesores S.C., basado en la situación que se presenta actualmente en la empresa, ya que en dicha organización existe un inadecuado control de las actividades realizadas en el área de cobranza, donde se generan ciertas fallas a nivel general.

Es así que, para alcanzar el objetivo propuesto se considero que la investigación es de tipo factible, bajo la modalidad de un diseño de campo; de

igual forma la población está conformada por la totalidad de seis (06) personas que laboran en el departamento de contabilidad. Por su parte, como técnica, para recolectar la información se selecciono a la encuesta, apoyada a un plan estratégico que contiene ocho (08) objetivos dirigidos al mejoramiento de las cuentas por cobrar de la Empresa MC Asesores, S.C., donde se hace énfasis del control de pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa.

La relación que guarda el mencionado estudio con el objetivo de este trabajo es la importancia de utilizar estrategias, a fin de mejorar y controlar el manejo de las cuentas por cobrar de una empresa.

Para finalizar, Peraza R. (2013), realizo una investigación titulada **“Plan Estratégico para la Optimización del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza en la Empresa Molinos Carabobo, S.A.”**, para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez (UJAP). Este trabajo tiene por objeto elaborar un plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo. Para lograr los resultados, se desarrollo una investigación de campo, con modalidad de proyecto factible, en el cual se establecieron tres fases referentes al diagnostico del proceso actual de control, se aplico un cuestionario a una población de tres (03) personas, de respuestas cerradas sí o no con diez (10) preguntas, las cuales fueron sometidas a un análisis cuantitativo logrando obtener datos que orientaron a las alternativas de solución.

Finalmente se diseño un plan estratégico para la optimización del control interno, estructurado por la misión, visión del plan, lineamientos dirigidos a mejorar la coordinación de funciones en el área, lineamientos para establecer un modelo de informe de gestión y definición de indicadores de gestión de crédito y cobranza, teniendo como base el manual de normas y procedimientos del departamento de crédito y cobranza.

Esta investigación es muy importante, ya que una de las principales herramientas que utilizan las empresas para el control de las cuentas es el registro

contable. La problemática expuesta fue de gran ayuda para el desarrollo de este proyecto además que es una medida de control que debe existir dentro de una organización.

Este ultimo antecedentes es importante para el presente proyecto, ya que muestra la manera de cómo se deben hacer los registros contables en el área de crédito y cobranza, tomando en cuenta que la empresa Dal, C.A. dentro de su problemática se han evidenciados fallas y descontrol en os registros contables.

## **2.2 Bases Teóricas**

Al hablar de bases teóricas Bavaresco (2006), señala que son bases que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

Por otra parte, Arias (2006) dice que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p.106).

Debido a los cambios que se deben hacer en un departamento con problemas, como le está sucediendo a la Empresa Dal, C.A. con el departamento de finanzas en el área de cuentas por pagar, el cual necesita un control para su mejoramiento, a continuación se plantean todas las bases que le dan solidez a dicha investigación.

### **2.2.1 Pasivos**

Según Altuve (1998), expresa que los pasivos “se tienen como deudas que surgen de transacciones pasadas realizadas a crédito o a plazo que requieren de pago futuro”, los pasivos comprende de operaciones presentes, provenientes de operaciones pasadas tales como adquisición: de mercancía o de servicios, perdidas

o gastos en que se han incurrido o por la obediencia que constituye el pasivo. (p.60).

La estructura de los pasivos de la empresa reviste gran importancia, tanto para los propietarios como para las personas ajenas a ella, se puede decir, que el pasivo representa los créditos a cargo de la empresa, que exigen pago o consumo de los recursos, así mismo, representan los derechos que tienen los acreedores de la entidad sobre el activo.

Por otra parte, Brito (2004), define al pasivo como “un conjunto de las obligaciones que la empresa ha contraído, como consecuencia de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y que deberán ser pagadas con dinero, con bienes o mediante la prestación de un servicio”. (p.187).

En el mismo contexto, los pasivos se comprenden de obligaciones que tiene la empresa con terceros y son de considerable importancia para poder realizar todas las operaciones que tiene la empresa en él se agrupan una cantidad de cuentas que reflejan compromisos clasificados por fecha, caducidad, tipo, orden, entre otros.

En síntesis, para la Empresa Dal, C.A., los pasivos son indispensables debido a que todas las operaciones que la organización tiene con terceros son a créditos, por tal motivo, no puede pasar por alto porque gracias a ella se mantiene operativa la empresa como es el ejemplo de la fabricación y distribución de químicos que se realiza.

### **2.2.2 Cuentas Por Pagar**

Según Catacora (2008), señala que las cuentas por pagar son documentos o cuentas que están compuestas por pasivos ciertos que no son estimados y que se pueden originar por diversas causas. (p.191).

Las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso.

Sin son pagaderas a menor de doce (12) meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es más de doce (12) meses, en cuentas por pagar a largo plazo. Es preciso analizar estos pasivos por cada acreedor y en cada uno de estos por cada documento de origen (fecha, número de documento e importe) y por cada pago efectuado. También deben analizarse por edades para evitar el pago de moras o indemnizaciones.

En este sentido, las cuentas por pagar son las principales cuentas con las que opera las entidades económicas, debido a que son ellas las que controlan las deudas y suministro para la operación de la empresa tales como proveedores, prestadores de servicio, entre otros, ya que sin ella la entidad no tuviera operación debido a las exorbitantes sumas de dinero en las que incurren.

Finalmente para la Empresa Dal, C.A., las cuentas por pagar son las que se encarga de llevar el control de todas las obligaciones que tiene la empresa con terceros para poder así responder con todas las responsabilidades con las que pueda contar la misma, permitiendo así registrarlas de manera segura y así alcanzar los objetivos propuesto, de manera que la organización funcione satisfactoriamente en el departamento de finanzas.

### **Clasificación de las Cuentas Por Pagar**

Altuve (1998), clasifica las cuentas por pagar o pasivos en pasivos a corto plazo, pasivos a largo plazo y otros pasivos.

**Pasivos a Corto Plazo:** Es la selección del estado de la situación que agrupan aquellas cuentas que representan obligaciones para la empresa y las cuales deberá cumplir a corto plazo, es decir, en un término igual o menor a un (01) año.

**Pasivos a Largo Plazo:** Como se puede entender Altuve (1998), afirma que “los pasivos a largo plazo está representado por una deuda cuyo vencimiento sea mayor a un (01) año, o al ciclo normal de las operaciones de este es mayor”. Se

origina de la necesidad de financiamiento de la empresa ya sea, para la adquisición de activos fijos, cancelación de bonos, entre otros. (p.68).

**Otros Pasivos:** Están constituidos por cuenta que representan obligaciones que no deben ser incluida, por razones de su naturaleza, en las agrupaciones anteriores. Deben mantenerse separadas aquellas partidas que tengan relativa importancia.

En relación con lo anterior la Empresa Dal, C.A., la clasificación de las cuenta por pagar juegan un papel fundamental debido a que se manejan distintas obligaciones con proveedores, prestadores de servicios y entes gubernamentales que tiene que cancelarle en la fecha acordada, por tal razón se tienen que clasificar.

### **2.2.3 Estrategias**

Según H. Koontz (1991), enfatiza que las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Se puede decir, que son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada.

A su vez, Chiavenato (2008) nos menciona que la estrategia se refiere al comportamiento global en cuanto a su entorno. Nos dice, que la estrategia casi siempre significa a cambio organizado.

Se puede decir, que una estrategia debe que llevar a cabo estrategias menores que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar oportunidades y evitar o aminorar el impacto de amenazas externas.

### **2.2.4 Control Interno**

Catacora, F. (2002) expresa que el control interno “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los

estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Se puede decir que el control interno consiste en todas las medidas utilizadas por la empresa, con el fin de:

- Proteger sus activos y recursos contra el fraude, pérdidas o ineficiencias.
- Promover la eficiencia de las operaciones en todas las áreas de la empresa.
- Promover la exactitud y veracidad de los informes contables y de operación.

El control en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores o irregularidades, las diferencias entre estos es la intencionalidad del hecho; el termino error se refiere a omisiones no intencionales, y el termino irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Con respecto a las irregularidades el control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque los montos sean significativos o no con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

#### **2.2.5. Análisis FODA o DOFA**

El FODA se representa a través de una matriz de doble entrada, llamado matriz FODA, en la que el nivel horizontal se analiza los factores positivos y los negativos. El análisis FODA, según Chiavenato (2001) “es una herramienta de análisis estratégica, que permite analizar elementos internos o externos de programas o proyectos”.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas. Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra este, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

El objetivo primario de la matriz DOFA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

La matriz DOFA conduce el desarrollo de cuatro tipos de estrategias:

**Estrategia y Acciones DO:** En este grupo se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como oportunidades de mejoramiento.

**Estrategia y Acciones DA:** En este grupo se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como amenazas para el proyecto.

**Estrategia y Acciones FO:** En este grupo se deben reunir los planes conducentes a cada una de las fortalezas internas o externas que fueron consideradas como oportunidades que tiene el grupo de trabajo para potencializar y asegurar el éxito del proyecto.

**Estrategias y Acciones FA:** En este grupo se deben reunir los planes conducentes a cada una de las fortalezas generalmente externas, que de una u otra manera ponen en riesgo permanente el éxito del proyecto durante toda su implementación.

## 2.3 Definición de Términos

**Control:** Comprobación, verificación, e Inspección.

**Cuenta:** Conjunto de cifras y datos de las operaciones económicas que realiza una entidad o una empresa, recogidos y anotados según determinados métodos.

**Eficacia:** Es un indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**Eficiencia:** Facultad para lograr un efecto. Cualquier medida convencional de rendimiento en función de un estándar u objetivos determinados; se aplica a una máquina, un individuo, un procedimiento o una organización pública o privada.

**Estrategia:** Es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

**Liquidez:** Dinero en efectivo o en activos financieros fácilmente convertibles en dinero. Es una de las características que definen una inversión junto con la seguridad y rentabilidad.

**Planificación:** Acción de planificar. Es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

**Procedimiento:** Es un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia

**Procesos:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

**Proveedores:** Persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÒGICO**

De acuerdo Arias (2006) explica el marco metodológico como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas con el tema”. (p.16).

Así mismo Tamayo y Tamayo (2003) define el marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con la hipótesis presentada ante los problemas planteados. (p.37).

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

Según Tamayo y Tamayo (1997), el diseño de investigación es la estructura a seguir una investigación, ejerciendo el control de la misma fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidas a los supuestos e hipótesis problemas constituye la mejor estrategia a seguir por el investigador para la adecuada solución del problema planteado.

El diseño de la investigación es el planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación que indica los pasos, las pruebas a efectuarse y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos. Por ende, el diseño utilizado es el campo, desarrollado mediante una investigación descriptiva con el apoyo documental y la propuesta corresponde al proyecto factible.

Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1999), define el proyecto factible como en la investigación, elaboración y desarrollo de una

propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

En este sentido se plantea proponer estrategias para el mejoramiento del control de las cuentas por pagar, el cual busca satisfacer las necesidades y establecer una efectiva coordinación en el área, solucionando de esta manera un problema que está obstaculizando y atrasando las actividades de la Empresa Dal, C.A.

Según Sabino (1994), señala que las investigaciones descriptivas se propone describir grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto su estructura o comportamiento.

Por esta razón, a la investigación se le aplico un carácter descriptivo, ya que se detallo la problemática existente en la Empresa Dal, CA, respetando las ocurrencias actuales, lo que permitió definir características cualitativas y cuantitativas, no requirió de formulación y verificación de hipótesis, sino que concreta en la descripción de hechos a partir de criterios teóricos y funcionales definidos previamente, lo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de los investigadores además de integrar los datos en procura bases solidas y confiables para el desarrollo de una alternativa de solución.

También Sánchez (1979) nos dice que la investigación documental concebida es el simple estudio de manera de literatura de cualquier diseño de investigación.

Según lo anterior el proponer estrategias para el mejoramiento del control de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la Empresa Dal, CA, se encuentra dentro de la investigación apoyo documental, ya que el estudio se apoyo en datos bibliográficos tales como trabajos de grado para la realización de los antecedentes, libros para el basamento teórico, los cuales permitieron acabar la

información y concretar la propuesta como una alternativa de solución al problema planteado.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Es importante resaltar que para realizar las mejoras en el área de cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A. es necesario cumplir con tres (03) fases, las cuales tienen íntima relación con los objetivos específicos ellas son:

#### **Fase I. Diagnosticar las situaciones actual que presenta la Empresa Dal, C.A., con respecto a el control de las cuentas por pagar.**

Para desarrollar esta fase se utilizara la técnica de observación directa, que según Tamayo y Tamayo (1998), la define como aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación.

Es importante utilizar esta investigación, ya que el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho a investigar.

Por otra parte, Busot (1999), define la encuesta como el estudio de poblaciones y muestras con el fin de determinar la frecuencia, distribución y relaciones recíprocas entre variables que afecten los planteamientos de la investigación.

La encuesta se tomara en cuenta la población en la cual según Palella y Martins (2006) “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar las conclusiones” (p.93).

De la misma forma, Arias (2006) dice que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81).

Por lo tanto se puede decir que la población de la Empresa Dal, C.A. está comprendida por un total de seis (06) personas que conforman al personal del departamento de finanzas, ya que es donde se realizara la encuesta.

En el caso de la muestra, Arias (2006), la define como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la posible accesible. (p.83).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2008), la muestra “Es, en esencia, de un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Por lo tanto, en vista a que la población es pequeña y finita, se tomará como muestra a todos los individuos que la integran: seis (06) personas. En este caso Arias (2006) dice que la población finita “es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el autor, tomando en cuenta lo que el autor cita anteriormente la población finita son poblaciones pequeñas que por lo que es más fácil de realizar un conteo y de determinar una representación muestra.

En cuanto a la técnica de recolección de datos escogida en esta fase de la investigación, Arias (2006) son las distintas maneras de obtener información. Ahora bien, los instrumentos de recolección de información Arias (2006) plantea que los instrumentos son los medios materiales que se emplea para recoger y almacenar información.

Los autores para la recopilación de datos relacionaron con los objetivos del estudio realizado, utilizaron como instrumento la lista de cotejo y el cuestionario. Según Tamayo y Tamayo (1998) lo define como aquel que permite dar respuestas a los problemas en términos descriptivos como la relación de las variables, tras la recogida sistemática información que asegure el rigor de la información obtenida.

Por lo tanto, se aplicará un cuestionario de doce (12) preguntas cerradas con respuestas dicotómicas (SI-NO), a los fines de que la muestra otorgue los datos necesarios para desarrollar el plan de acción y objeto de estudio. Para garantizar la fiabilidad de los datos, este cuestionario será validado por el juicio de tres (03) expertos, los cuales verificarán la pertinencia de los ítems que lo componen con el primer objetivo de investigación, al cual pertenece esta fase. Por medio de este instrumento se puede conocer las opiniones de los trabajadores de la empresa.

Además para Balestrini (1998) la lista de cotejo es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas. (p.138).

El líder del grupo de trabajo o jefe del área a través del uso de esta herramienta, analiza los problemas o averigua si la solución a un problema se ha implementado de manera adecuada y está aportando los resultados esperados. Este fue el instrumento utilizado con la finalidad de obtener información, para analizar y estudiar las fallas que hay dentro de la organización.

### **Fase II. Análisis de las fallas que afectan el proceso de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la Empresa Dal, C.A.**

En esta fase del proceso de investigación, para analizar las fallas que afectan el área de cuentas por pagar se evaluó el análisis de los datos recolectados en la primera fase a través de la observación directa, la revisión documental bibliográfico y la encuesta.

De la misma manera, se utilizará como instrumento de análisis de datos en esta fase del proyecto el análisis situacional DOFA, el cual es, según López en el año (2001), “Es un método la cual permite analizar tanto el entorno como el negocio y sus interacciones, es decir, permite trabajar con toda la información que se puede conseguir. “Esta herramienta permitirá la elaboración de las tareas a incluir en el plan de acción para la neutralización de las amenazas y la reducción de las debilidades encontradas en las dos primeras fases de la investigación, por lo tanto su utilización es muy fundamental para la misma.

### **Fase III. Diseñar estrategias que permitan mejorar el control de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la empresa Dal, C.A.**

En esta fase, la propuesta debe poseer las estrategias que logre mejorar las actividades administrativas, contables y financieras del área de cuentas por pagar, de manera que se obtenga el objetivo deseado.

El resultado que dará al elaborar la matriz FODA será definir un enfrentamiento de los factores internos y externos con el propósito de generar estrategias a fin de mejorar el control de las cuentas por pagar de la empresa Dal, C.A. estableciendo así el cumplimiento a la tercera fase metodológica.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación. Estos se obtuvieron con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados para el desarrollo de cada una de las fases metodológicas, las cuales le darán respuestas a los objetivos específicos. Ante esto, Palella y Martins (2006) indica que:

Una vez la previa aplicación de las técnicas de análisis estadístico se obtienen los resultados de la investigación, se procede a la exposición escrita para el informe final. Esto puede hacerse mediante representación gráfica (por ejemplo sectoriales, curvas, diagramas de barras) o representación numérica, en cuadros.

Tomando en cuenta lo indicado por estos autores, la presentación de los resultados derivados de la encuesta tienen ambas modalidades, donde existen tablas numéricas con proporciones por cada ítem, y un gráfico de torta asociado con dichos valores. Por lo tanto, siguen a continuación los resultados de esta investigación:

#### **4.1. Diagnostico de la situación actual que presenta la Empresa Dal, C.A. con respecto a las cuentas por pagar.**

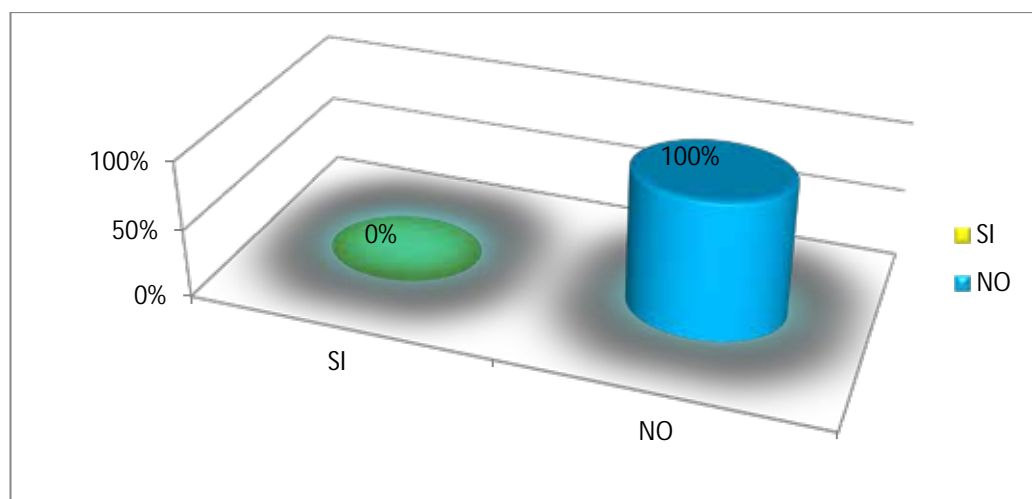
Con la finalidad de diagnosticar la situación actual del control de las cuentas por pagar se realizo una encuesta de diez (10) preguntas cerradas la cual están aplicadas a las seis (06) personas que laboran en el área de finanzas de esta entidad, obteniéndose los siguientes resultados:

**Ítem N° 1.** ¿Se lleva a cabo un seguimiento y control de las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar?

**Cuadro N° 1** Existencia de Seguimiento y Control.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N°1.** Existencia de Seguimiento y Control de las Actividades en el Área.

Fuente: Cuadro N°1

### Análisis

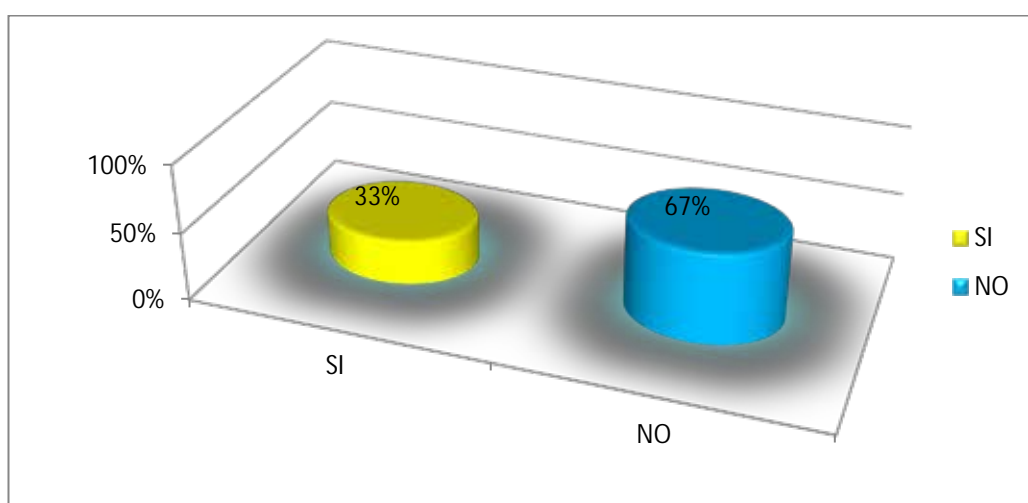
El 100% de la muestra indica que no existe el seguimiento y control de las actividades realizadas por el personal de cuentas por pagar, ya que el jefe del departamento de finanzas no hace supervisión a las actividades ni asesora al personal para así agilizar el proceso de manera eficiente.

**Ítem N°2.** ¿La empresa dispone de un sistema administrativo computarizado actualizado?

**Cuadro N°2.** Sistema Administrativo Computarizado.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N°2.** Sistema Administrativo Computarizado Actualizado.

**Fuente:** Cuadro N°2

### **Análisis**

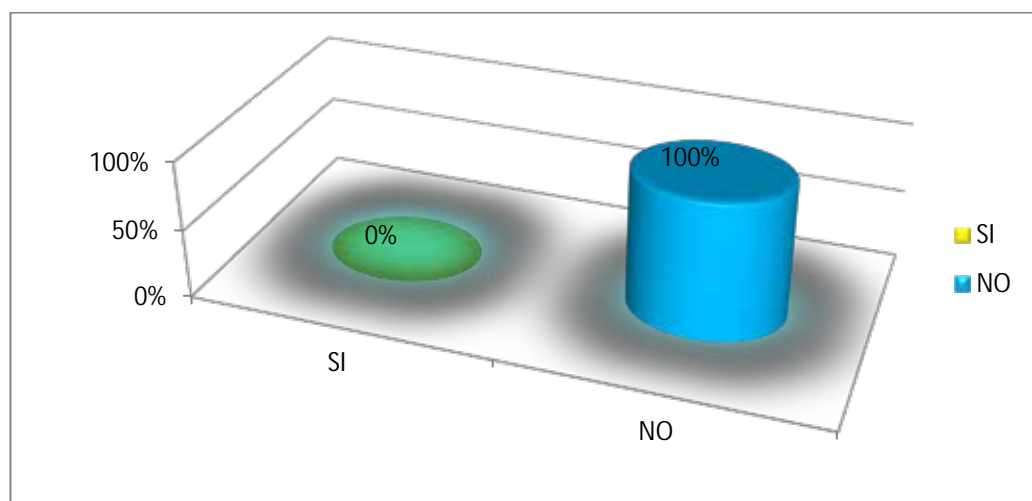
Como resultado, se obtuvo que el 67% de la población indicó que no hay la existencia de un sistema computarizado actualizado, ya que el sistema que actualmente usan es totalmente muy manual donde existen retrasos de actividades que afectan el cierre contable del mes. El 33% restante de los encuestados cree que si existe un sistema computarizado actualizado, ya que se ha implementado un nuevo sistema donde muy pocos de los empleados lo utilizan debido a su difícil manejo, prefieren quedar con el anterior.

**Ítem N° 3.** ¿La empresa cuenta con herramientas de control para la planificación de los pagos a proveedores?

**Cuadro N° 3.** Existencia de herramientas para planificación de pagos

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N°3.** Existencia de herramientas para planificación de pagos

Fuente: Cuadro N°3

### Análisis

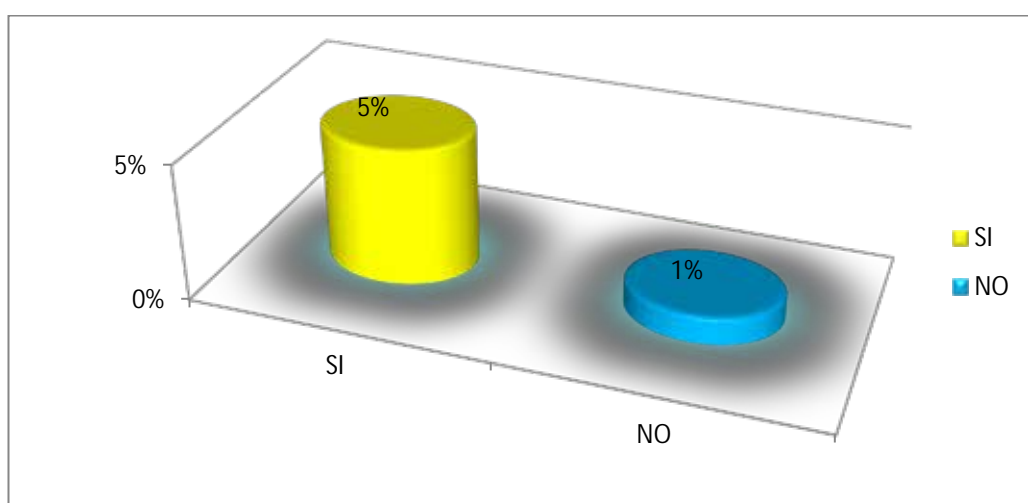
El 100% de la muestra en estudio indicó que la empresa no cuenta con herramientas de control para la planificación de los pagos a proveedores, ya que no se emiten reportes de deudas periódicamente, tampoco existe una política para darle prioridad a las facturas de vencimiento mayor, ni se renegocian las deudas con los proveedores. Por lo tanto, es importante que la administración de la empresa cuente con datos en el sistema y reportes estructurados que le ayuden a planificar mejor los pagos a los proveedores, y así, evitar cancelación de despachos o acortamiento de las líneas de crédito.

**Ítem N°4.** ¿Se han presentado paralización de despachos por parte de los proveedores producto de la falta de pago de facturas atrasadas?

**Cuadro N° 4.** Paralización de despachos.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 4.** Paralización de despachos.

Fuente: Cuadro N°4

## Análisis

El 83% de la muestra indica que sí se han presentado paralización de despachos por parte de los proveedores producto de la falta de pago de facturas atrasadas, ya que esta es una medida de presión para que sus facturas sean canceladas. De hecho, los proveedores entregan facturas con condiciones de pago a 30 días fecha de emisión, y son canceladas a sesenta y hasta más días, debido a que en Dal, C.A. no se tiene un control efectivo de los fondos, lo cual repercute evidentemente en la cancelación de deudas. Por otra parte, un 17% restante indicó lo contrario, ya que a través de conversaciones con algunos suplidores, se han

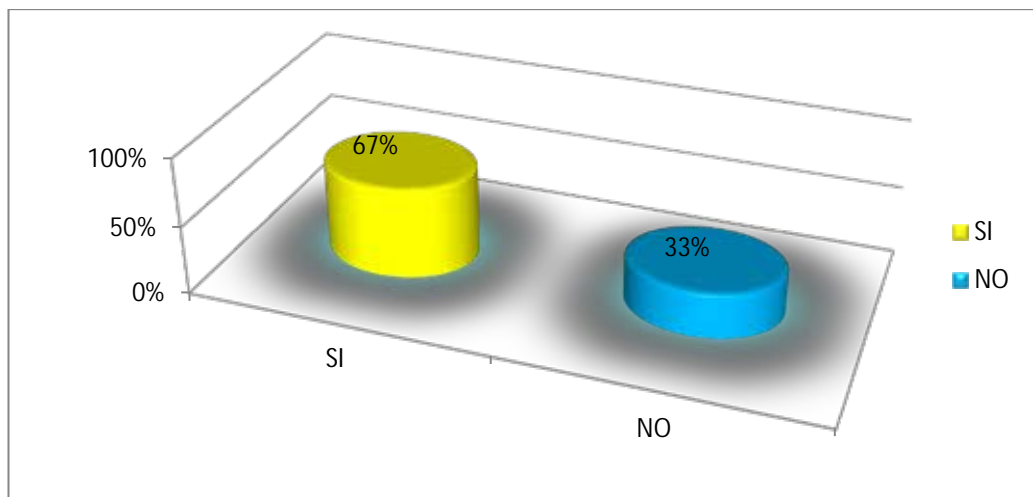
podido disminuir estas medidas de paralización de despachos, apelando a la larga relación comercial entre las partes.

**Ítem N°5.** ¿Conoce usted las políticas de pago en el área de cuentas por pagar?

**Cuadro N° 5.** Políticas del área de cuentas por pagar.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 5.** Políticas del área de cuentas por pagar.

Fuente: Cuadro N°5

### Análisis

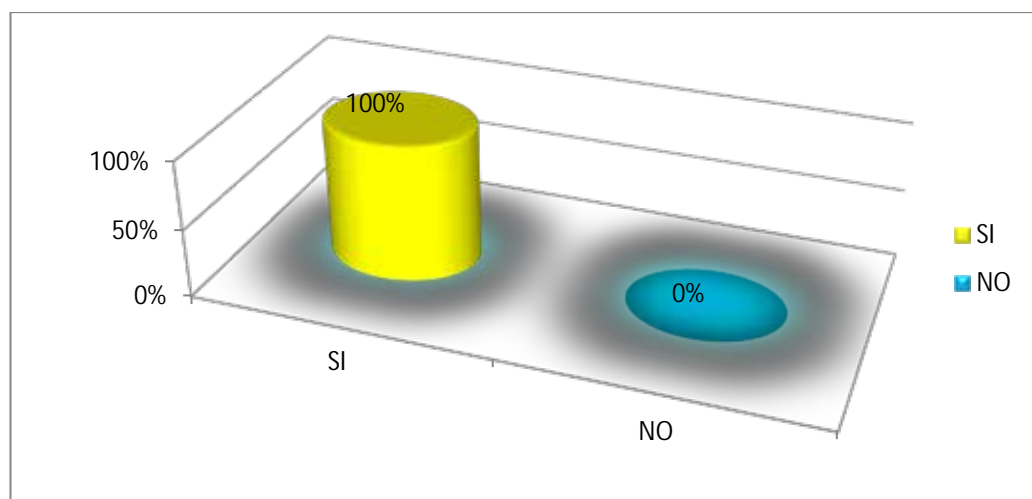
Como puede comprobarse en el gráfico el 67% de las personas encuestadas se inclinaron por una respuesta negativa ya que aún no conocen la existencia de las políticas de pagos en el departamento y el otro 33% de los encuestados respondieron lo contrario ya que conocen y tienen conocimiento sobre estas políticas.

**Ítem N°6.** ¿Cree usted que la implementación de estrategias mejoraría el proceso del control de las cuentas por pagar?

**Cuadro N° 6.** Mejoras del Proceso de Cuentas por Pagar.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 6.** Mejoras del Proceso de Cuentas por Pagar.

**Fuente:** Cuadro N°6

### **Análisis**

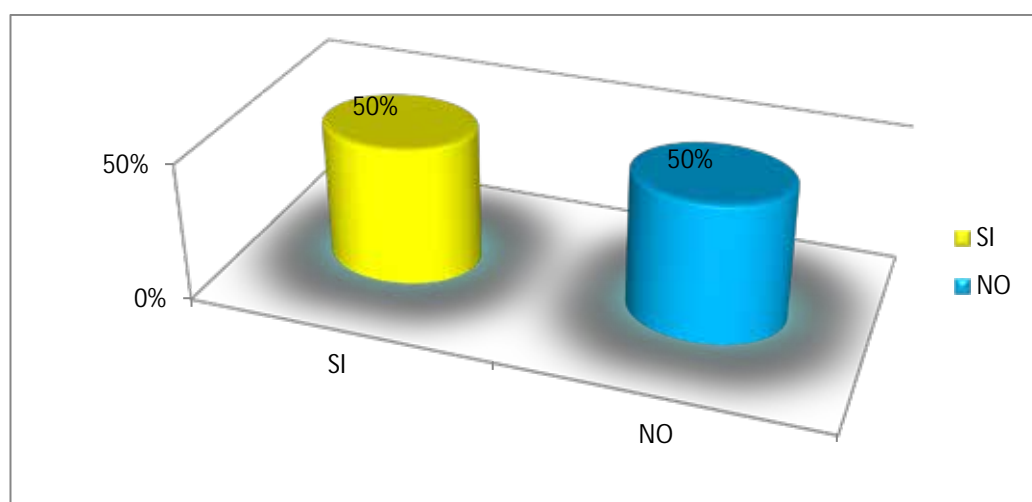
El 100% de los encuestados considera que si se debe implementarse las estrategias para mejorar los procesos administrativos, contables y financieros del área de cuentas por pagar; trayendo como consecuencias un buen manejo de esta implementación en la organización. Así también los empleados del departamento de cuentas por pagar aprenderán a trabajar en equipo y también poder estar pendiente de las funciones, deberes, responsabilidades que tienen que cumplir al implementar dichas estrategias. Es ideal crear estrategias que ayude a atacar los problemas en la empresa. Una estrategia eficaz, efectiva y eficiente.

**Ítem N°7.** ¿Considera usted que el personal conoce las funciones del área de cuentas por pagar?

**Cuadro N° 7.** Funciones del Área de Cuentas por Pagar.

<b>Alternativas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	3	50%
No	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 7.** Funciones del Área de Cuentas por Pagar.

**Fuente:** Cuadro N°7

### **Análisis**

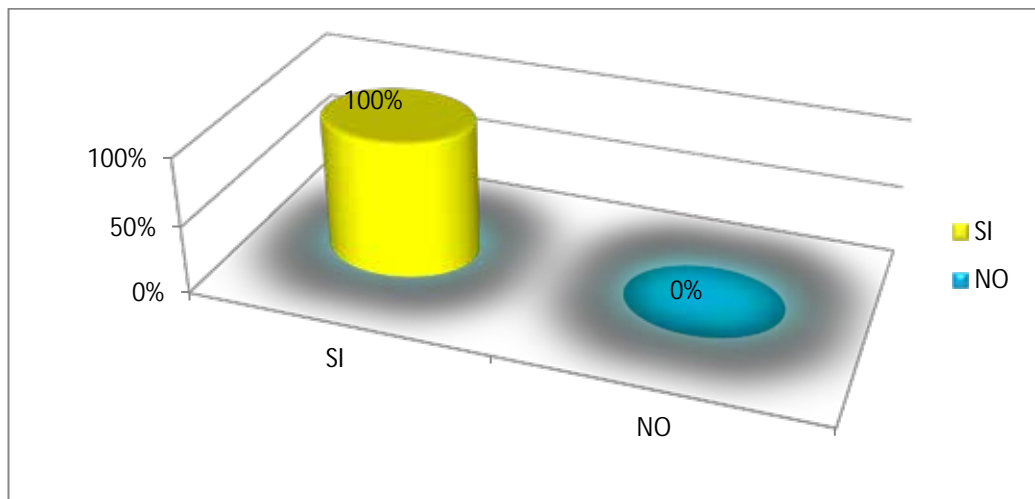
En este ítem las opiniones están divididas, ya que el 50% de las indica que sí existe un personal capacitado que conoce todas las funciones del área de cuentas por pagar y va de acuerdo con las instrucciones que tiene el departamento de finanzas, sin embargo el otro 50% restante indica lo contrario, debido a que no conocen exactamente las funciones del área, ya que tienen otras responsabilidades que no corresponden al departamento.

**Ítem N°8.** ¿Considera usted que los errores de facturación entorpecen o retrasan el proceso administrativo de las cuentas por pagar?

**Cuadro N° 8.** Errores de Facturación en el Proceso Administrativo.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 8.** Errores de Facturación en el Proceso Administrativo.

**Fuente:** Cuadro N°8

### **Análisis**

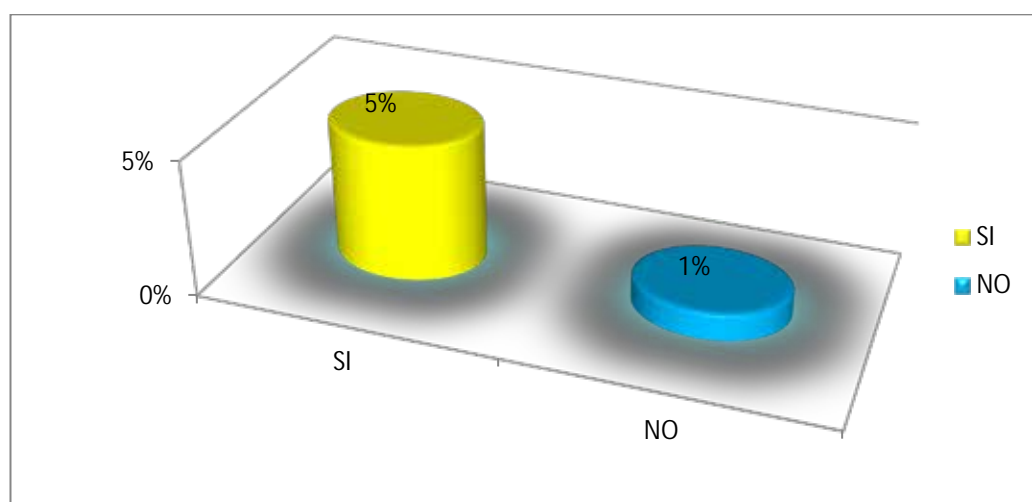
El 100% de las personas encuestada manifestó que en la empresa si se entorpecen y se retrasan los procesos administrativos, poniendo así los procedimientos más lentos a la hora de hacer el cierre contable del mes.

**Ítem N°9.** ¿Cree usted que los documentos (facturas, anticipos, liquidaciones. Órdenes de pago) son archivados correctamente?

**Cuadro N° 9.** Documentos Archivados Correctamente.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 9.** Documentos Archivados Correctamente.

Fuente: Cuadro N°9

### Análisis

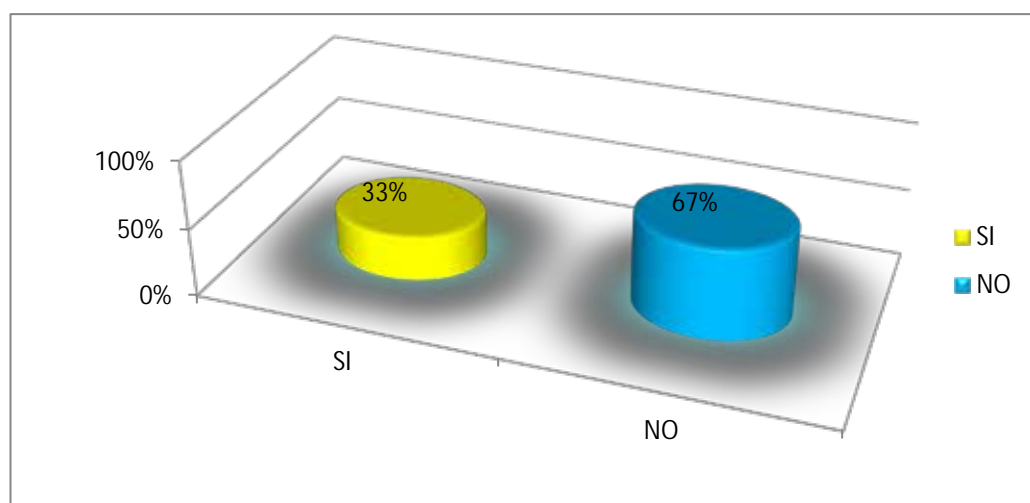
El 83% de los encuestados nos indica que los documentos no están archivados correctamente, ya que existe la duplicación de pagos de facturas, se traspapan las órdenes de pago, los anticipos se pagan doblemente y las facturas son pagadas después de la fecha de vencimiento debido al descontrol que existe al ordenar los documentos. El 17% restante de los encuestados dice que si son archivados correctamente pero por la mayoría de cantidad de documentos algunas se traspapan.

**Ítem N° 10.** ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de las facturas?

**Cuadro N° 10.** Vigilancia sobre los vencimientos de las facturas.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 10.** Vigilancia Sobre los vencimientos de las facturas.

Fuente: Cuadro N°10

### Análisis

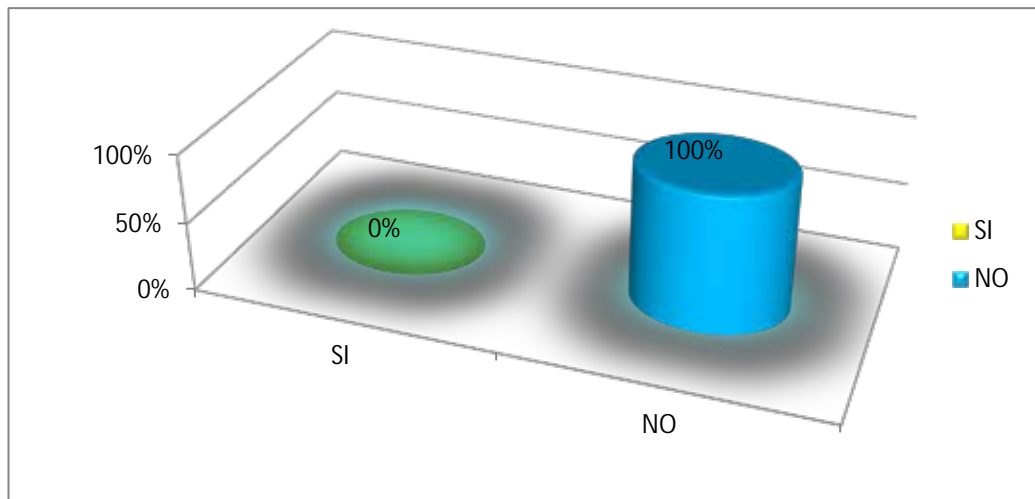
El 33% de los encuestados indicaron que el departamento de finanzas sí existe una vigilancia constante sobre los vencimientos de las facturas, mientras que el 67% restante indicó que aunque existe el procedimiento, en la actualidad no se cumple y esto ocasiona un abandono en el seguimiento de las cuentas por pagar. El departamento de finanzas tiene que supervisar que las facturas estén dentro del tiempo de cobro según las políticas de cada cliente.

**Ítem N° 11.** ¿El departamento cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora?

**Cuadro N° 11.** Reporte de antigüedad de saldos.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 11.** Reporte de antigüedad de saldos.

**Fuente:** Cuadro N° 11

### Análisis

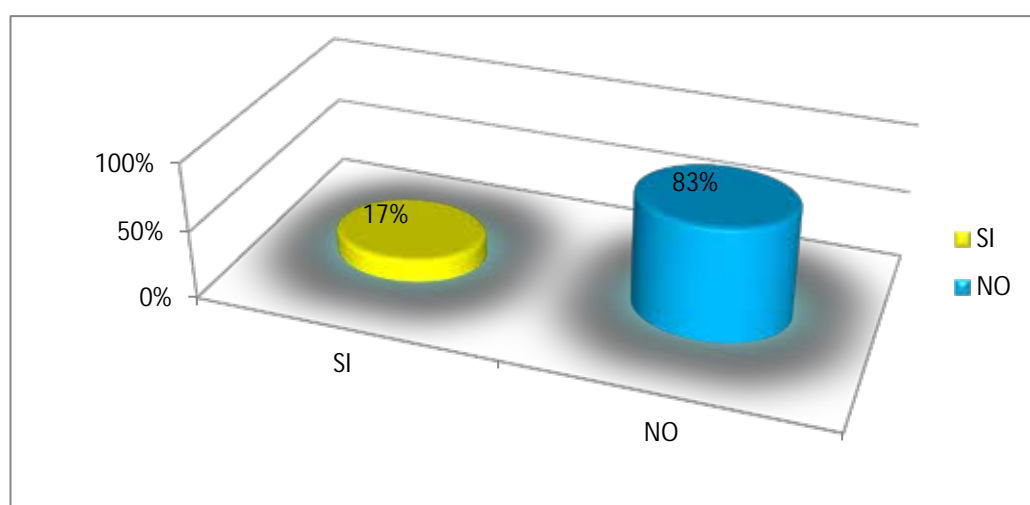
Como se pudo observar, el 100% de los encuestados indicaron que el departamento de finanzas no cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora, lo que genera falta de información, desactualización de las cuentas, dificultades de efectuar los pagos.

**Ítem N° 12.** ¿Sabe usted si existen facturas vencidas de años anteriores?

**Cuadro N° 12.** Facturas vencidas años anteriores.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 12.** Facturas vencidas años anteriores.

Fuente: Cuadro N° 12

**Análisis**

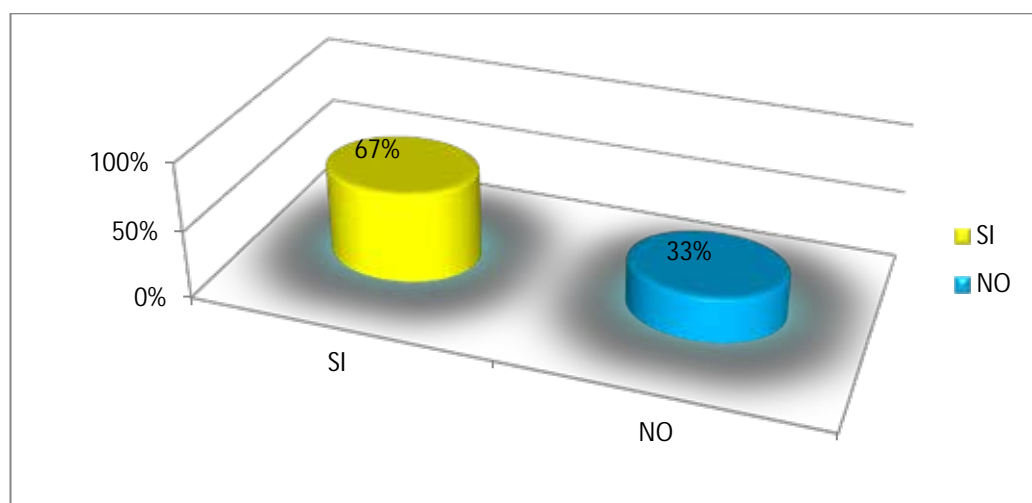
Los resultados obtenidos, muestran que el 83% de las personas encuestas están consientes que existen facturas vencidas de años anteriores, ya que muchas de estas facturas pertenecen a proveedores que todavía tienen línea de crédito en la empresa. Mientras que el 17% restante indicó que no saben la existencia de esas facturas debido a que se hace un seguimiento a las cuentas por pagar.

**Ítem N° 13.** ¿Tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo de efectivo y liquidez de la empresa, al no realizar una gestión de crédito efectiva?

**Cuadro N° 13.** Conocimiento del impacto negativo.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 13.** Conocimiento del impacto negativo.

Fuente: Cuadro N°13

### Análisis

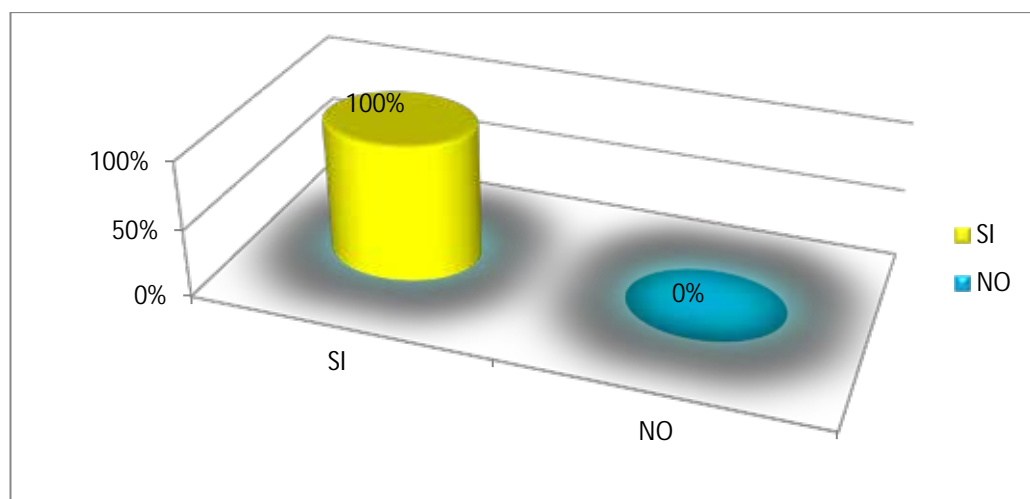
Según los resultados obtenidos, se observa que el 33% de los encuestados indico que no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa al no realizar una gestión de crédito efectiva, mientras que el 67% restante indico que si, ya que la empresa no podrá cancelar sus obligaciones, ni el pago de los gastos operativos y administrativos de la misma.

**Ítem N° 14.** ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del departamento, al momento de realizar una toma de decisión o solucionar un problema interno?

**Cuadro N° 14.** Unificación de criterios.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)



**Gráfico N° 14.** Unificación de criterios.

Fuente: Cuadro N°14

## **Análisis**

Como se observa, el 100% del personal encuestado, considera que en la empresa es necesario unificar criterios en las actividades del departamento de finanzas, al momento de realizar una toma de decisión o solucionar un problema interno, ya que la mayoría de los trabajadores discrecionalidad que mejor le conviene en el momento de realizar sus actividades o para la solución de problemas.

### Ítem N° 15 ¿Existe un control detallado de las facturas pagadas?

Cuadro N° 15. Control de las Facturas Pagadas.

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Álvarez L, Ledezma L. (2015)

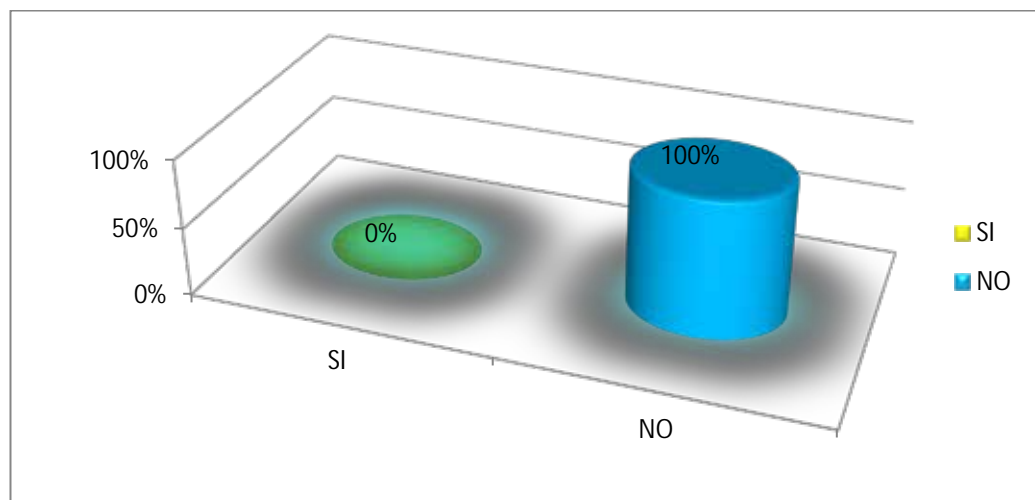


Gráfico N° 15. Control de las Facturas Pagadas.

Fuente: Cuadro N°15

### Análisis

El 100% de la población nos indica que no existe un control detallado de las facturas pagadas debido al retraso de los cierres contables y también al mal sistema manual que existe en la empresa.

#### 4.1.2 Análisis de las fallas que afectan el proceso de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la Empresa Dal, C.A.

Para el análisis de las fallas que afectan a la empresa Dal, C.A. en lo correspondiente al proceso de las cuentas por pagar y de todos los factores que inciden en el manejo del control del departamento de finanzas, se realizó la utilización del método o matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y

Amenazas), tomando en cuenta los aspectos, más relevantes del problema. Dado que ésta, es considerada como un método de análisis que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante las diferentes problemáticas, dificultades y oportunidades presentadas dentro de la misma. Tal como se muestra en el cuadro N° 16.

**Cuadro N° 16. Matriz DOFA**

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados comprometidos con la empresa.</li> <li>- Satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios ofrecidos por la empresa.</li> <li>- Personal altamente calificado para cumplir con sus funciones dentro de la empresa.</li> <li>- Solución rápida y efectiva a cualquier problemática que se presente en la organización.</li> <li>- Personal comprometido al desarrollo de las estrategias dirigidas al mejoramiento de las cuentas por pagar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de análisis de vencimiento de las cuentas.</li> <li>- Existencia de cuentas morosas.</li> <li>- Existencia de facturas cobradas y no rebajadas contablemente en los saldos.</li> <li>- Falta de organización (Por Escrito).</li> <li>- Tardanza en Autorizaciones.</li> <li>- Falta de comprobantes de pagos y gastos.</li> <li>- No se ha visto un adecuado control de las cuentas por pagar.</li> <li>- Dificultad en la conciliación de las cuentas por pagar.</li> <li>- Niveles importantes de facturas vencidas.</li> <li>- Falta de control de anticipos</li> <li>- Dificultad de herramientas de control para la planificación de los pagos a los proveedores.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la mejora del sistema de control interno se estará garantizando el mejor desempeño en sus funciones y las mismas generaran beneficios a la empresa.</li> <li>- Disponibilidad de programas de capacitación y actualización que mejoren los niveles de formación y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situación política y económica del país podría impedir el desarrollo de las actividades de la empresa.</li> <li>- Riesgos y fraudes por no contar con un buen sistema de control interno.</li> </ul>

<p>capacitación de personal.</p> <p>-Ofrecer sus servicios administrativos a otras empresas con el fin de seguir creciendo en el mercado y obtener buenos márgenes de ganancias.</p> <p>-Mejorar las relaciones y los acuerdos con los proveedores.</p>	
---	--

**Fuente:** Álvarez y Ledezma (2015)

Como se puede observar en el Cuadro N<sup>o</sup> 16 esta matriz DOFA se realizó después de haber aplicado la encuesta, donde se hace un análisis de las fallas que afectan el proceso del control de las cuentas por pagar en el departamento de finanzas de la Empresa Dal, C.A.

#### **4.1.3. Diseñar estrategias que permitan mejorar el control de las cuentas por pagar del departamento de finanzas de la empresa Dal, C.A.**

Una vez conocida la causa del problema por la información tomada y recolectada a través de la encuesta y de la aplicación de la matriz DOFA se hace necesario que se aplique la propuesta dando así respuesta a este tercer objetivo; donde ayudara a la empresa a definir las estrategias que deben llevarse a cabo en el departamento de finanzas, lo cual permitirá el mejor desarrollo de las operaciones administrativas y contables de la empresa.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Descripción de la Propuesta**

Esta propuesta es desarrollada después de la aplicación de los instrumentos de recolección y los análisis desarrollados en los resultados obtenidos, después de aplicar la matriz DOFA, se hará hincapié en las debilidades y amenazas resultantes. Con el diseño de estas estrategias se pretende solventar el mejor funcionamiento de los procesos del área de cuentas por pagar en la Empresa Dal, C.A. para así disminuir las fallas y obtener los objetivos establecidos.

Cabe destacar que esta propuesta le ofrece a la empresa una serie de alternativas tales como mejorar la comunicación, la toma de decisiones, la relación entre los proveedores y trabajadores, con el fin de lograr los objetivos de la empresa.

#### **5.2 Objetivos de la Propuesta**

##### **5.2.1 Objetivo General de la Propuesta**

- Diseñar estrategias que permitan llevar un control más eficiente de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.

##### **5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Desarrollar estrategias de control para mejorar el proceso de las cuentas por pagar.
- Establecer procedimientos de control interno de las cuentas por pagar.
- Implementar normas y políticas para regular el cumplimiento de las funciones en el área de cuentas por pagar.

### **5.3 Justificación de la Propuesta**

La propuesta se justifica debido a la falta de estrategias que permiten llevar un control adecuado en el área de cuentas por pagar, tal como lo arrojo los resultados obtenidos en el diagnóstico a la situación actual, donde se observo que no existe un seguimiento y control de las cuentas por pagar, debido a que carecen de conocimientos sobre los lineamientos a seguir en el momento de realizar actividades en el departamento de finanzas.

La propuesta tiene como intención aportar herramientas que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados con el proceso de las cuentas por pagar, optimizar el manejo de los recursos, mejorar el flujo de efectivo, y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna.

De igual manera, la empresa se verá beneficiada en cuanto a la implementación de las estrategias, será mayor la eficiencia y eficacia en las actividades que realice cada trabajador, ya que no serán retrasados ni interrumpidos en su área de trabajo.

### **5.4 Estudio de la Factibilidad**

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, el análisis de factibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello, tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo e implementación.

La factibilidad se apoya en tres recursos que son: técnico, operativo y económico.

#### **5.4.1 Factibilidad Técnica**

Según Eduardo Horacio Q. (2002), se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto.

Generalmente nos referimos a los elementos tangibles, por lo cual, la empresa Dal, C.A cuenta en los actuales momentos con los recursos necesarios para desarrollar la propuesta, solo se debe adquirir algunos materiales de oficina para realizar la inducción a las nuevas estrategias para el departamento de finanzas. Además cuenta con un personal capacitado, responsable y con experiencia en el área de objeto de estudio.

Por lo antes expuesto se establece que el proyecto se considera factible, debido a que todos los recursos requeridos para su implementación pueden ser obtenidos con facilidad por la empresa Dal, C.A.

### 5.4.2 Factibilidad Operativa

Según Rodríguez (2007) lo define como

“Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo”. (Pág.3).

Cabe destacar que la factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha el proyecto, los empleados juegan un papel fundamental en la implementación del plan de acción, pues este va en beneficio propio y de la empresa. La empresa cuenta con el personal necesario para el desarrollo de la propuesta. Tal como lo muestra el Cuadro N° 17.

**Cuadro N° 17.** Factibilidad Operativa

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente de administración y finanzas	1
Jefe de contabilidad y finanzas	1
Analista de cuentas por pagar	1

Analista de cuentas por cobrar	1
Analista de Impuesto	1
Asistente administrativo	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Fuentes: Álvarez L, Ledezma L. (2015)

### 5.4.3. Factibilidad Económica

Horacio Q. (2002), la define como los recursos económicos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos.

La propuesta de realizar este proyecto es factible, ya que la empresa cuenta con los recursos necesarios para el respaldo de los gastos económicos que se presentan por la implementación del mismo.

Para la puesta en marcha del proyecto, es necesario tener presentes que la misma incurra en costos que serán especificados en un presupuesto y estos serán asumidos por la empresa. Tal como se observa en el Cuadro N° 18.

**Cuadro N° 18.** Presupuestos de Gastos.

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio C/U</b>	<b>Monto</b>
02	Resma de papel bond 20 tamaño carta	2850,00	5700,00
02	Libretas	450,00	900,00
02	Tóner Negro para Impresora Hp	3450,00	6900,00
02	Toner De Color para impresora Hp	3450,00	6900,00
01	Caja de Bolígrafos	250,00	250,00

Fuentes: Álvarez L, Ledezma L. (2015)

En este estudio se muestra que el proyecto es aceptable económicamente, lo que significa que la inversión del un nuevo sistema Profit Plus optimizaría mejor el desarrollo de esta propuesta presentando los siguientes costos:

**Cuadro N° 19.** Costo Del Nuevo Sistema

<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>
Adquisición e Instalación del Sistema Profit Plus	219.340,80
Asesorías y Talleres al Personal	18.896,64
Horas de Asesorías y Consultas	48.294,40
<b>Total</b>	<b>286.531,84</b>

Fuentes: Álvarez L, Ledezma L. (2015)

## 5.5 Desarrollo de la Propuesta

### Objetivo Específico N° 1. Estrategias de control para mejorar el proceso de las cuentas por pagar.

Este objetivo estratégico tiene como finalidad implementar estrategias para mejorar el proceso del área de cuentas por pagar, por lo tanto deben seguir las siguientes actividades:

- ü Elaborar un formato en donde se detalle los datos del proveedor, fecha de vencimiento de la factura, número de factura y monto a pagar. Todo lo necesario para llevar el control de las facturas por pagar. Cuadro N° 20.

**Cuadro N° 20.** Control de Facturas Pendientes

<b>CONTROL DE FACTURAS PENDIENTES</b>				
<b>Fecha de Facturación</b>	<b>Fecha de Pago</b>	<b>Fecha de vencimiento</b>	<b>Datos del Cliente</b>	<b>Monto de la Factura</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015).

- Û Revisar y firmar los documentos recibidos que cumplan con las normas y políticas establecidas por el departamento de finanzas.
- Û Realizar programas de pagos para aquellos proveedores con facturas morosas.
- Û Diseñar un formato donde se lleva el control de los pagos y anticipos pagados. Cuadro N° 21.

**Cuadro N° 21.** Control de Facturas Pagos

<b>CONTROL DE PAGOS</b>				
<b>N° Cheque</b>	<b>Beneficiario</b>	<b>Descripción Del Pago</b>	<b>Monto Del Cheque</b>	<b>Recibí Conforme</b>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015).

- Û Realizar semanalmente la conciliación de las cuentas por pagar proveedores.
- Û Mantener al jefe del departamento de finanzas actualizado de los estados de cuenta de los proveedores.

**Objetivo Especifico N° 2. Procedimientos de control interno de las cuentas por pagar.**

Los procedimientos de control interno aplicado sobre las cuentas por pagar son los siguientes:

- Efectuar arquezos sorpresivos al personal del departamento de finanzas, ya que es el personal que maneja la documentación de las cuentas por pagar.
- Llevar un registro, en cuenta de orden de las cuentas morosas ya canceladas.

- Las notas de crédito y las órdenes de pago siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondientes y autorizadas por el jefe del departamento.
- Preparar mensualmente un reporte de antigüedad de facturas que muestren los saldos morosos.
- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los proveedores, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de pago sean reconocidas por los deudores.
- Establecer planificación de pagos de acorde al monto establecido por el jefe del departamento de finanzas, el mismo será encargado de distribuir el dinero entre los proveedores de acuerdo al vencimiento de las facturas.

**Objetivo Especifico N° 3. Normas y políticas para regular el cumplimiento de las funciones en el área de cuentas por pagar.**

Responsable	Acción
Analista de Cuentas Por Cuentas	1. Recibe documentos: órdenes de pago, facturas, solicitud de transferencia con sus respectivos soportes. 2. Revisa la documentación y la firma como recibida. 3. Establece las fechas en que se debe realizar los pagos y lo registra en el cronograma de pagos. 4. Lo archiva correctamente de acuerdo a la fecha de vencimiento. 5. Al existir disponibilidad financiera elabora la relación de pagos de acuerdo a la disponibilidad existencia y la envía al jefe de Finanzas.
	6. Revisa la relación de pagos y

Jefe de Finanzas	<p>planifica los pagos.</p> <p>7. Revisa y entrega los documentos al analista de cuentas por pagar para que emita el pago de acuerdo al caso.</p>
Analista de Cuentas Por Pagar	<p>8. Recibe los documentos y actúa de acuerdo al tipo de pago ya sea por cheque o transferencia.</p>

**Fuente:** Álvarez L, Ledezma L. (2015)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Después de realizar el estudio acerca del proceso, control y registro de las cuentas por pagar en la empresa Dal, C.A, con el fin de definir un conjunto de estrategias para mejorar el control interno de dichas operaciones, y finalmente de consultar con el personal involucrado con esta problemática se pudieron establecer las siguientes conclusiones:

La Empresa Dal, C.A. ubicada en la Urbanización Industrial El Recreo Valencia Estado Carabobo, la cual se dedica a la fabricación y distribución de productos químicos, presenta un inadecuado descontrol en el departamento de finanzas específicamente en el área de cuentas por pagar, donde se han generado ciertas fallas, lo que ha traído como consecuencia debilidades en el proceso administrativo, donde las facturas o anticipos son pagados doblemente, se emiten órdenes de pago sin autorización, lo cual ha producido respuestas negativas que han afectado la operatividad de la empresa.

Las encuestas, la revisión documental realizada en la empresa Dal, C.A. evidenciaron que las debilidades en el manejo, proceso y control de las cuentas por pagar están asociadas a los siguientes aspectos:

- Ü Control interno de las cuentas por pagar inadecuado
- Ü Carencia de un sistema actualizado
- Ü Incumplimiento con las herramientas de planificación de pago a los proveedores.
- Ü Ausencia de los conocimientos de las normas, políticas y procedimientos de las funciones del área de cuentas por pagar.
- Ü Supervisión de los vencimientos de las facturas es deficiente.
- Ü Carencia de los estados de cuentas de los proveedores y reportes de antigüedad por saldos morosos.
- Ü Descontrol en los anticipos pagados.

En lo que respeta a las conclusiones derivadas del proceso de investigación teórica, se puede concluir que todas las operaciones de una empresa confluyen en la liquidez, por lo que las empresas deben preocuparse que los procesos sean ejecutados en forma eficiente, de manera que no originen deficiencias en la obtención de los pagos necesarios para la cancelación de deudas. Por ello, al aplicar esta propuesta de diseños de estrategias para el mejoramiento de las cuentas por pagar, la empresa va a beneficiarse de manera positiva, la vida profesional y personal de cada departamento, por ende aumentara la eficiencia y eficacia e la ejecución de todas las actividades y tareas.

### **Recomendaciones**

A partir de los resultados encontrados con el estudio, se pueden realizar las siguientes recomendaciones, destinadas a proponer estrategias que permitan llevar un control más eficiente de las cuentas por pagar de la Empresa Dal, C.A.

- Ü Utilizar la Toma de decisiones para la formulación de estrategias, políticas y normas que orienten a un plan de acción.
- Ü Reforzar el control interno para que exista una seguridad razonable de las operaciones que se realizan en el área de cuentas por pagar y que son reflejadas en los estados financieros.
- Ü Planificar semanalmente una programación de un plan de trabajo la cual se puede reflejar masivamente el estatus de pago a los proveedores.
- Ü Llevar a cabo y establecer los procedimientos administrativos para mejorar el proceso de pago hacia los proveedores a la fecha acordada.
- Ü Proceder constantemente con una actualización sobre las facturas y documentos de pago, y así mismo llevar a cabo los parámetros establecidos dentro del sistema administrativo que se encuentra en el departamento de finanzas de la empresa Dalca.

## REFERENCIAS

Arias, Fidias (2006 – 2008). Proyecto de Investigación. Inducción a la Metodología Científica. 5ta Edición, Editorial Episteme, Caracas – Venezuela.

Altuve, M. (1998). Modulo Metodología de Investigación I. UNESR. Caracas.

Arreaza E. y Guacarán M. (2013). Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranza y control de las cuentas por cobrar en la Empresa MC, Asesores, SC. Trabajo Especial de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Balestrini M. (1998). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL Consultores Asociados.

Bavaresco A. (2006). Proceso Metodológico en la Investigación. (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo, Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.

Brito J. (2004). Contabilidad Básica e Intermediaria. Editorial Centro de Contadores 2. Caracas. Uyapel.

Catacora (2001) (2008). Contabilidad. La base para las decisiones gerenciales. Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Hernández, S. Fernández, C y Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial. Mc Graw – Hill.

Koont, Harold. (1991). Administración. Una Perspectiva Global. México DF. México: Mc Graw Hill.

Moronta, C. (2013). Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A. Trabajo Especial de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Palella y Martins. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial Fedupel. Caracas Venezuela.

Peraza R. (2013). Plan Estratégico para la Optimización del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza en la Empresa Molinos Carabobo, S.A. Trabajo Especial de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Sabino (1994). El proceso de la investigación. Editorial el cid. Caracas Venezuela.

Salazar J. y Salazar J. (2013). Lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar de la Empresa C.A. Química Integrada Intequim ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Trabajo Especial de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Tamayo y Tamayo. (1997) (1998) (2003). El proceso de investigación cuantitativa. Segunda Edición. Editorial Limusa S.A. de CV. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (1999). Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.

### **Electrónicas**

Análisis FODA. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/analisis-foda.html>.

Petete, P (2004). Análisis de los procedimientos administrativos relacionados en el registro y cancelación de las cuentas por pagar de la Empresa Servicios y Construcciones La Paz, C.A. Maturín.

Upel (2005). <Http://www.slideshare.net/yoelo553/modelo-para-la-elaboracin-del-capitulo-iii>.

# ***ANEXOS***



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA AMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA AMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE LAS CUENTAS POR PAGAR DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS DE LA EMPRESA DAL,C.A.** Los datos administrados por ustedes serán determinados para el éxito de esta investigación para cumplir con los objetivos planteados.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Marque con una (X) la respuesta que usted crea que sea conveniente.

Gracias por su atención.

## Cuestionario

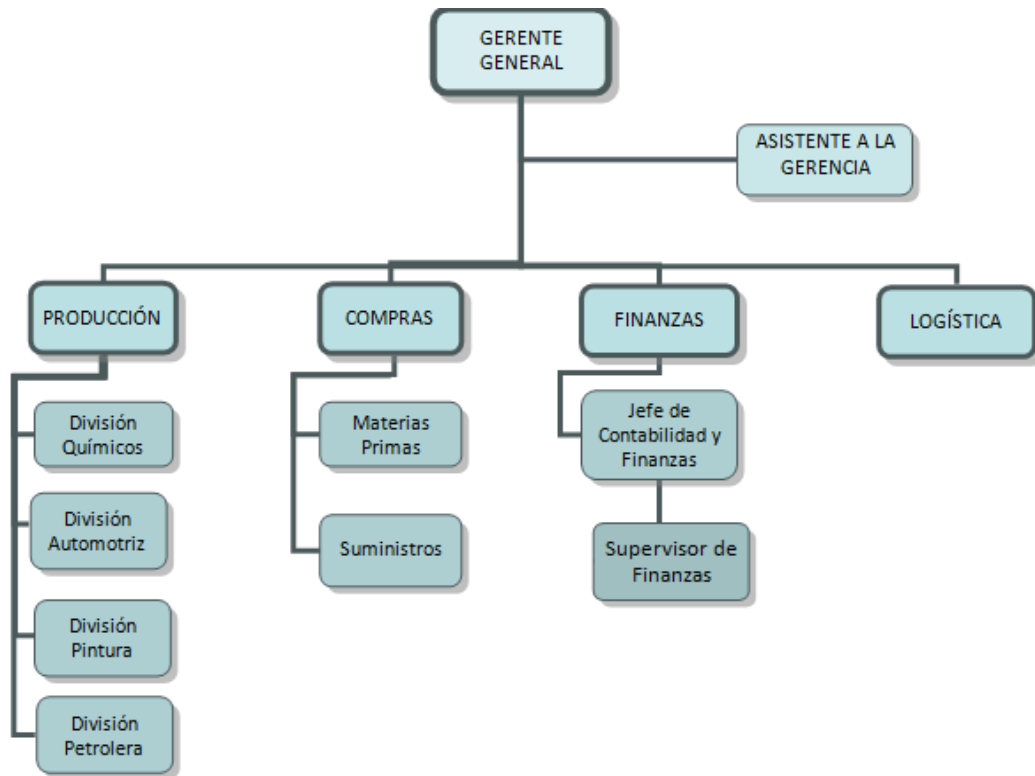
### Anexo A

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Se lleva a cabo un seguimiento y control de las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar?		
2	¿La empresa dispone de un sistema administrativo computarizado actualizado?		
3	¿La empresa cuenta con herramientas de control para la planificación de los pagos a proveedores?		
4	¿Se han presentado paralización de despachos por parte de los proveedores producto de la falta de pago de facturas atrasadas?		
5	¿Conoce usted las políticas de pago en el área de cuentas por pagar?		
6	¿Cree usted que la implementación de estrategias mejoraría el proceso del control de las cuentas por pagar?		
7	¿Considera usted que el personal conoce las funciones del área de cuentas por pagar?		
8	¿Considera usted que los errores de facturación entorpecen o retrasan el proceso administrativo de las cuentas por pagar?		
9	¿Cree usted que los documentos (facturas, anticipos, liquidaciones. Órdenes de pago) son archivados correctamente?		
10	¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de las facturas?		
11	¿El departamento cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora?		
12	¿Sabe usted si existen facturas vencidas de años anteriores?		
13	¿Tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo de efectivo y liquidez de la empresa, al no realizar		

	una gestión de crédito efectiva?		
14	¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del departamento, al momento de realizar una toma de decisión o solucionar un problema interno?		
15	¿Existe un control detallado de las facturas pagadas?		

## Organigrama De La Empresa Dal, C.A.

### Anexo B



Fuente: Empresa Dal, C.A.