



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN
Y CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES EN
EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR
PAGAR DE MULTISERVICIOS GGG 1012, C.A.**

Autora: Ayala Eliana

Tutora: Angie Jammoul

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN
DE PAGOS A PROVEEDORES EN EL
DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR
DE MULTISERVICIOS GGG1012, C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Ayala Eliana

Tutora: Angie Jammoul

San Diego, julio de 2020



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE
GRADO

ACTA N°00083-1-2020
San Diego, 06 de julio del 2020

Ciudadana
ELIANA MARIA, AYALA
MORGADO C.I. 17.905.987

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTION Y CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR DE MULTISERVICIOS GGG 1012, C.A”**; como requisito para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de
usted Atentamente.
PLAN UNIVERSIDAD EN CASA
Dra. Patricia Díaz
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”
“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Angie Jammoul , portador(a) de la cédula de identidad N° 14.515.650, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) Eliana Ayala, portador(a) de la cédula de identidad N° 17.905.987, titulado, Estrategias para mejorar la gestión y control de pago a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de Multiservicios GGG 1012,C.A, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 4 días del mes de Julio del año dos mil 20.

Angie Jammoul
14.515.650
Teléfono: 0412-0410070
Correo: Angiejammoul26@hotmail.com
Angiejammoul26@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
LISTA DE CUADROS O TABLAS.....	iii
LISTA DE GRÁFICOS.....	iv
RESUMEN INFORMATIVO.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	
1.1. Planteamiento del Problema.....	6
1.1.1 Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.3 Definición de Términos.....	16
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	18
3.2 Fases de la investigación.....	20
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de pagos a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.....	20
3.2.2 Fase II. Identificar las debilidades existentes en el proceso de pago a Proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.....	21

3.2.3 Fase III. Diseño de estrategias que permitan mejorar la gestión de pago a Proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.....	21
CAPÍTULO IV	
RECURSOS.....	
4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	23
4.2 Diagnostico de la Situación Actual.....	32
4.3 Identificar las debilidades existentes en el proceso de pago a Proveedores y Contratistas en los procesos llevados a cabo la Dirección de Planta Física de la Universidad José Antonio Páez	33
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA.....	
5.1 Presentación de la Propuesta.....	35
5.2 Objetivo General de la Propuesta.....	35
5.3 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	36
5.4 Justificación de la Propuesta.....	36
5.5 Alcance de la Propuesta.....	36
5.6 Factibilidad de la Propuesta.....	36
5.7 Desarrollo de la Propuesta.....	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
Conclusiones.....	53
Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS.....	
Bibliográficas.....	57
ANEXOS.....	59
A. Instructivo	60
1. Formato de Solicitud de Cotización.....	61
2. Formato de Orden de Compra.....	62
3. Formato de Comprobante de Retención I.S.L.R.....	63
4. Formato de Relación de Pagos para la Firma.....	64
5. Formato de Relación de Arqueo Caja Chica.....	65

LISTA DE CUADROS O TABLAS

TABLAS	CONTENIDO	pp.
1	Pagos en el tiempo negociado	24
2	Elaboración de un cronograma de actividades	25
3	Comprobantes de retención de ISLR	26
4	Proceso de Compras	27
5	Frecuencia de errores en cálculos	28
6	Retraso en la cancelación de facturas	29
7	Montos mínimos para la cancelación de cheques	30
8	Entrega de facturas	31

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	CONTENIDO	pp.
1	Pagos en el tiempo negociado	24
2	Elaboración de un cronograma de actividades	25
3	Comprobantes de retención de ISLR	26
4	Proceso de Compras	27
5	Frecuencia de errores en cálculos	28
6	Retraso en la cancelación de facturas	29
7	Montos mínimos para la cancelación de cheques	30
8	Entrega de facturas	31

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

**ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PAGOS A
PROVEEDORES EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR
DE MULTISERVICIOS GGG1012, C.A.**

Autoras: Ayala Eliana
Tutor(a): Lic. Angie Jammoul
Fecha: julio de 2020

RESUMEN INFORMATIVO

En el presente trabajo se trata la problemática que presenta la empresa Multiservicios GGG1012, C.A., en el departamento de cuentas por pagar, ocasionado por la carencia de estrategias concretas ya que los procedimientos son llevados manualmente y de forma empírica, al momento de pagar las cuentas pendientes con los proveedores. En la actualidad se realizan las operaciones concernientes a la gestión de pagos bajo la modalidad de crédito en un periodo de siete días por concepto de materiales y/o servicios, los cuales son pagados a través de cheques o transferencias generando un retrabajo, pues este proceso se evalúa manualmente, lo que dificulta llevar un registro sincerado de las actividades administrativas que se realizan violando los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA). Del mismo modo, en los casos de prestaciones de servicios no se generan de forma inmediata los comprobantes de retención de Impuesto Sobre La Renta (ISLR), incumpliendo así lo establecido en el Código Orgánico Tributario (COT) y el Decreto 1808 de retenciones de Impuesto Sobre La Renta; lo que pudiese afectar a la empresa para la toma de decisiones pertinentes a las inversiones que se realizan a nivel de equipos tecnológicos para el mantenimiento y corrección eléctrica de los vehículos automotrices y de la infraestructura, entre otras cosas. La investigación pretende diagnosticar cuales son las debilidades existentes en la gestión de pago, aplicando las encuestas que determinaron a través de la ponderación que la problemática se direcciona en el retrabajo que genera la falta de un sistema integrado que permita monitorear el proceso, por lo que se propone establecer estrategias que mejoren la gestión de pago, a través de la elaboración de lineamientos, que sistematicen los procedimientos, demostrando los beneficios que brinda la implementación de la propuesta por lo que se recomienda un sistema que se adapte a las necesidades planteadas en el departamento de cuentas por pagar.

Descriptor: Cuentas por pagar, sistemas automatizados, estrategias y control interno.

INTRODUCCIÓN

La globalización en la actualidad es un proceso dinámico que ha venido creciendo e impactado en gran escala a las grandes organizaciones en sectores económicos, tecnológicos, sociales y culturales ocasionando así una serie de transformaciones de índole tecnológico originado principalmente por aquellas sociedades que han abierto sus puertas a la revolución informática. Lo que con lleva a la gerencia a estar adaptados a la planificación estratégica, la cual permite anticiparse a la toma de decisiones ante futuros escenarios.

En vista de lo anteriormente descrito la empresa Multiservicios GGG1012, C.A se ha visto en la necesidad de satisfacer cada vez la creciente demanda de clientes que optan por sus servicios a nivel profesional y que para ello tiene el deber y la responsabilidad no solo de ofrecer calidad en cuanto al capital humano que trabaja en distintas áreas sino también calidad en infraestructura y procedimientos para poder llevar a cabo las actividades en las condiciones más idóneas.

Es por ello que la gerencia tiene el compromiso con sus clientes de velar por que las áreas de trabajo se mantengan en óptimas condiciones lo que amerita de una planificación integral basado en un presupuesto para poder cubrir las diversas necesidades, es por ello que se estudia en la actualidad como se realiza la gestión de pagos a proveedores y que beneficios se obtendrán con la automatización de procedimientos para así cubrir las necesidades planteadas. En función de ello, se desarrolla la presente investigación de campo, dividida en cuatro (04) capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I: Se aborda el problema, su planteamiento, su formulación, el objetivo general y los específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Se expone el marco teórico referencial, conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales que sustentan la investigación y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Se explica el marco metodológico, constituido por el diseño y tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: En esta parte se muestran los recursos derivados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos de los integrantes de la muestra.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el entorno se encuentra en constantes cambios, siendo necesario el uso de la tecnología como herramienta básica que permita garantizar un servicio competitivo en un mercado de globalización, de este modo se pueden monitorear procesos con la finalidad de optimizar y controlar las distintas variables que puedan estar afectando el rendimiento de los objetivos de la organización.

La necesidad de anticiparse ante posibles escenarios ha impulsado a planificar las actividades en función de muchas fuentes externas que puedan afectar la estructura, las cuales pueden ser de tipo financieras, Sociales, Políticas, entre otras; por lo que juega un papel importante la planificación estratégica la cual Goodstein (2001, p. 114) la define como “ El proceso por el cual los miembros guía de una organización preveen sus futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo”

La estrategia se convierte en un sistema lógico para diferenciar las tareas ejecutivas y administrativas y los roles a nivel corporativo, de negocios y funcional, de tal manera que la estructura se ajuste a su función. Un componente necesario para aplicar la planificación estratégica de forma efectiva es la de anticiparse a las jugadas del oponente por lo que se deben definir las fortalezas y debilidades internas, del mismo modo las oportunidades y amenazas externas con el fin de desarrollar una ventaja competitiva.

Las grandes empresas del sector Público y Privado para mantener su nivel de competitividad han tenido que adaptarse a las exigencias del entorno, pues para brindar un servicio de calidad como lo es en este caso el mantenimiento mecánico, eléctrico de vehículos automotrices se debe de poseer un sistema desde el punto de vista no solo técnico y especializado sino administrativo que soporte todos los requerimientos que la organización necesite para así poder brindar los servicios que los clientes desde el menos al más complejo exigen.

Este es el caso de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A. ubicada en la Urbanización la Isabelica, sector 6, vereda 14, casa # 20. Valencia estado Carabobo. la cual oferta mantenimiento preventivo y corrección eléctrica de los vehículos automotrices; venta de repuestos entre otros, la misma cuenta para su funcionamiento con el departamento de cuentas por pagar encargado de la ejecución de pagos de nómina, manejo de caja chica y el pago del mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos para el mantenimiento, corrección eléctrica de los vehículos automotrices y de la infraestructura, así como la programación y ejecución del pago de las obras de infraestructura, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y brindar sus espacios físicos para beneficio de la colectividad.

Como actividades internas del departamento de cuentas por pagar encuentra la ejecución de obras, el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y de la infraestructura, entre otras cosas los cuales generan procedimientos de pagos a proveedores y contratistas para poder cubrir las necesidades de la empresa y mantenerla en óptimas condiciones.

Estos pagos son cancelados bajo la modalidad de crédito en un periodo de siete días ; basado en la elaboración de cheques o transferencias a proveedores y contratistas lo cual genera un retrabajo pues este proceso se evalúa manualmente, es decir se describe en el comprobante el concepto de lo que se está cancelando y en caso de ser un trabajo de servicio (contratistas) verificar las condiciones de pago las cuales pueden ser adelanto, valuaciones pago total o pago final y como consecuencia de ello se debe realizar las retenciones de carácter tributaria pertinente como lo es el impuesto sobre la renta como consecuencia de servicio prestado.

Estos pagos se clasifican por proyectos, servicios y mantenimiento de infraestructura para llevar una relación que también se ejecuta manualmente y del mismo modo enviar a la gerencia una relación mensual de todos los pagos realizados por el departamento y que la misma realice los trámites pertinentes como dar parte al fisco y remitir los comprobantes a la Contadora de la empresa.

Cabe destacar que en el departamento de cuentas por pagar también se cuenta con una caja chica la cual fue autorizada para realizar pagos de emergencia en lo que al mantenimiento de la infraestructura se refiere la cual se utiliza ocasionalmente y representa el único activo líquido para la unidad. Es importante señalar que la clientela ha ido creciendo de forma muy exponencial por lo que la gerencia se ha visto en la necesidad de ampliar las instalaciones, del mismo modo se amerita ajustar el mantenimiento de los vehículos a las exigencias actuales; lo que incrementa los trabajos para la empresa y por lo tanto un mayor control en la gestión para así poder cumplir con los proveedores y contratistas en el menor tiempo posible.

Resulta engorroso poder llevar un control minucioso de las actividades administrativas que se realizan pues no existe un sistema integrado que permita llevar un registro de las facturas canceladas. De la misma forma, no se genera automatizadamente los comprobantes de retención de Impuesto Sobre La Renta (ISLR), en los casos de devoluciones de cheques de las entidades bancarias son remitidos a la gerencia y una vez detectada la causa se procede a elaborar el pago mas no se lleva una relación con el cheque anteriormente emitido, lo que no permite cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) para llevar una gestión libre de sesgo de los Costos que se están incurriendo en la gerencia para la toma de decisiones y del mismo modo medir y conocer si se está dando cumplimiento a la planificación.

Como otro aspecto se encuentra la inexistencia de un control que permita registrar la mercancía que les es comprada a los proveedores y poder comparar el inventario físico contra el teórico, debido a que si bien es cierto la actividad de la empresa es la prestación de servicios de mecánica y mantenimiento eléctrico automotriz y por lo tanto es de carácter de servicio, no deja de ser menos importantes el manejo de inventarios necesarios para su operatividad, lo que no se ha estudiado como una debilidad que ocasiona pérdidas pues como no existe un área de almacén destinada para el resguardo de repuestos, ocasionando esto que no se tenga un control de la entrada y salida de materiales lo que genera pérdidas

de tiempo en la búsqueda y muchas veces extravió de los repuestos y materiales para el mantenimiento de las instalaciones.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias que permitan mejorar la gestión y control de los procedimientos de pagos en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.?

1.2 Objetivo de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias que permitan mejorar la gestión y control de los procedimientos de pagos a Proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión y control de los procedimientos de pagos a Proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.
- Identificar las debilidades existentes en el proceso gestión y control de pago a proveedores que lleva a cabo el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.
- Diseñar estrategias que mejoren la gestión y control de los procedimientos de pagos a Proveedores a través de normas internas, la automatización de los procedimientos en el departamento de cuentas por pagar de la compañía Multiservicios GGG1012 C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La carencia de un mecanismo de control ocasiona que los procedimientos no se estén cumpliendo de la manera correcta pues no se está alcanzando los objetivos puntualizados en la planificación. Una de las principales causas que se ve afectada es la estructura de costos que se acarrean por la falta de un sistema integrado que simplifique los procesos empleados en la gestión de pagos a proveedores.

Hoy en día el profesional de la Contaduría Pública está relacionado directamente con la tecnología, pues a través de ella le permite agilizar los

procesos a través de los enlaces contables basados en las normas del Gremio lo que permite un mejor desempeño en sus funciones implementando mecanismos de control que filtren la información. Desde el punto de vista financiero todas aquellas personas que ejerzan una actividad económica según lo establecido en el Código de Comercio se ven en la necesidad de contar con los servicios de un profesional en el área que se encargue de velar por la situación económica de su Patrimonio a través de técnicas que permitan la interpretación de los Estados Financieros reflejándole la situación actual con respecto al entorno.

Esta propuesta busca resolver la problemática en el proceso de la gestión de pagos adaptados a las necesidades que se están presentando en la actualidad pues de esta forma se podrá tener una visión más global y precisa de todas las actividades involucradas en el proceso de pagos y el impacto económico que estas ocasionan en el entorno.

Ahora bien, con la automatización de estos procedimientos se está contribuyendo en la disminución de los tiempos para efectuar los pagos a proveedores y contratistas, así como también tener la información precisa en el momento adecuado y comprobar la existencia de lo que se compra contra lo que se tiene almacenado permitiendo así mejorar como unidad y suministrar información pertinente y fiable para la toma de decisiones a través de la relación Costo-Beneficio.

Es importante destacar que todo tipo de operaciones financieras debe llevar un control el cual permita medir a través de los Estados Financieros los distintos escenarios para la toma adecuada de decisiones, por lo que consideramos que el Contador Público es una pieza fundamental para procesar todas aquellas transacciones financieras adaptando las necesidades como Dirección a las normas establecidas por el gremio para el mejor funcionamiento de las actividades internas para así llegar a los objetivos planteados.

La investigación se considera relevante para el departamento de cuentas por pagar pues permite manejar cifras reales de los gastos generados por mantenimiento, compra de repuestos y el costo en las inversiones del área de

proyecto, a su vez para la empresa servirá como herramienta para futuros proyectos enfocados a dicha área de conocimiento.

CAPÍTULO II

MÁRCO TEÓRICO

En toda investigación se hace necesario el uso de estudios pasados que permitan profundizar con mayor precisión comportamientos del caso en estudio, es por ello que Sabino (2002, p. 81) menciona “que ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización”. El investigador que se plantea un problema no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea acerca del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas, de algunos referentes teóricos y conceptuales, por más que estos puedan no tener un carácter preciso y sistemático.

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Dicuru, y otros (2018), elaboraron una investigación denominada **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Pagar de la Empresa Naturalfloor, C.A.** ubicada en Valencia, Estado Carabobo” realizada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en contaduría pública, cuyo objetivo es proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por pagar de la empresa Naturalfloor, C.A., para optimizar la gestión de pagos a proveedores.

Está enmarcada en un diseño no experimental, concebida dentro de la modalidad de proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. La muestra la conformaron tres (3) personas del Departamento de Cuentas por Pagar de la empresa. Se aplicó como instrumento un cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas cerradas.

Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por pagar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por pagar, no están segregadas las funciones en el Departamento. Además de, ausencia de medidas correctivas, falta de controles y

evaluaciones efectivos de las cuentas antes mencionadas. Por tanto, se propuso el diseño de procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalfloor, C.A. mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, estructurado en función de los componentes del control interno, como son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, valoración de riesgos y monitoreo.

Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por pagar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por pagar. Además de, ausencia de medidas correctivas, falta de controles y evaluaciones efectivos de las cuentas antes mencionadas.

En el mismo orden de ideas, Goyo y Oliveros (2018), plantearon **“Lineamientos de Control en las Cuentas por Pagar de la empresa Dimo, C.A.”**, como su trabajo especial de grado para optar a la Licenciatura en contaduría pública en la Universidad de Carabobo. El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo y se fundamentó en una investigación de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Pagar. La técnica de recolección de datos usada fue la encuesta, aplicada a través de un cuestionario, con 15 ítems de respuestas dicotómicas.

Una vez analizados los resultados se concluyó que en la empresa Dimo, C.A., aunque se han definido políticas para el pago a clientes y proveedores, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuyó la calidad y eficiencia de sus procesos, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de pagos, brindándole así una base referencial a la presente investigación sobre las implicaciones que el mal manejo de las cuentas por pagar pueden tener sobre una empresa.

De tal manera que, la investigación precedentemente citada posee una estrecha relación con el presente proyecto debido a que lo planteado en la misma evidencia

la importancia del buen manejo de las cuentas por pagar y la influencia de estas cuentas en el balance de una empresa.

Otro valioso aporte, lo constituye el trabajo de grado de Muñoz y Rojas (2.017) quien realizó un estudio titulado: **“Estrategias de mejoras de los procesos administrativos-contables para la planificación y control de la empresa Agro Transporte Aliexpress, C.A.”**, para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, su objetivo general fue elaborar una propuesta de mejora en los procesos administrativos – contables, para la planificación y control de la empresa Agro Transporte Aliexpress, C.A. esta investigación se caracterizó por realizar un estudio bajo la modalidad de proyecto factible, con apoyo a investigación de campo; ello obedece a que los datos fueron tomados directamente de la realidad. Asimismo, se obtuvieron datos provenientes de fuentes bibliográficas, con el propósito de sustentar las bases teóricas.

El instrumento para la recolección de datos, consistió en un cuestionario, que fue aplicado a cinco sujetos. La información fue procesada mediante el programa Excel, lo que permitió conocer resultados estadísticos.

El mismo posee una estrecha relación pues permite establecer controles de carácter administrativo e internos lo que permite detectar las debilidades y proponer mejoras en la gestión realizada a través de estrategias lo que permite analizar y comparar las técnicas llevadas a cabo en la actualidad.

Según la investigación de Gutiérrez y Mendoza (2016), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Gerenciales para optimizar la gestión de pagos en forma automatizada a Proveedores aplicable al Departamento de Finanzas en la empresa Distribuidora Sillas California C.A. (SILLACAS)”** realizada en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), a fin de optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Esta investigación se basó en una investigación de campo, el cual gira en torno a la falta de un sistema adecuado para el Departamento de Finanzas al momento de cancelar las cuentas pendientes con sus numerosos proveedores. La investigación pretende diagnosticar cuales son los procesos que se llevan a cabo para la cancelación de las cuentas pendientes

con los proveedores, para así evaluar qué cambios o estrategias se adaptan mucho mejor a la hora de instalar un proceso para los pagos automatizados.

La investigación fue de campo, la muestra de 65 proveedores, selección que se realizó mediante un muestreo intencional de los proveedores más antiguos de la compañía, fundamentando como objetivo general diseñar estrategias gerenciales para optimizar la gestión de pagos en forma automatizada a Proveedores aplicable al Departamento de Finanzas en la empresa Distribuidora Sillas California C.A. (SILLACAS).

El presente estudio, permite sustentar la importancia de implementar los sistemas a los procedimientos contables para así facilitar y mejorar los mismos, logrando identificar las debilidades existentes en la gestión de pagos que permitan diseñar estrategias que generen un mayor control en las políticas utilizadas

En su estudio: Corrales C. y Quinapallo M.. (2016) **“Auditoría Operativa para el área de cuentas por pagar en el Departamento Financiero de la Empresa Salud S.A., en la ciudad de Guayaquil.”** presentado en la Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador, para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, se realizó por medio de un proyecto diagnóstico apoyado en una investigación de campo. El estudio el cual presentó un plan de acción para identificar los riesgos inherentes y evidenciar posibles mejoras, en los procesos contables y de gestión de cartera del área de Cuentas por Pagar, con el fin de analizar y verificar la conformidad y confiabilidad de la documentación soporte y registros contables, de manera de evaluar integralmente la gestión operativa y de control interno, los procedimientos operativos y administrativos para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables.

El objetivo general de esta investigación fue realizar una auditoría operativa e identificar riesgos para mejorar el proceso interno de las cuentas por pagar de la empresa SALUD S.A. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de investigación tipo proyecto factible con diseño de campo, pues a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se obtiene

información que permite el desarrollo de la propuesta y el desarrollo de los objetivos de la investigación.

La relación de esta investigación con el presente trabajo, se basa específicamente en los procedimientos para optimizar el control interno en el área de cuentas por pagar a proveedores, con el fin de que la gerencia logre sus objetivos. Lo que permite mantener un inventario teórico y físico lo más sincerado posible utilizando mecanismos de control interno.

2.2 Bases Teóricas

Estrategias: Se entiende como el proceso por el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones Necesarias para alcanzarlo.

En su forma más simple es una herramienta que aplica la organización para conseguir cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Ba tomado de la mano con el diseño y la construcción del futuro para una empresa, aunque éste futuro sea imprevisible. Define las acciones necesarias para lograrlo, entonces dicho de otro modo es una apuesta ulterior.

Según el autor De Vicuña (2012), al hablar de estrategias de la organización, nos estamos refiriendo mayormente al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

Una vez identificadas las debilidades existentes dentro de la Dirección, se requiere el diseño de estrategias acordes que permitan llevar a la organización a los objetivos planteados dentro de la planificación (p. 154).

Control Interno: Comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la

eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia.

Según, Estupiñán (2006) expresa que “como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos: Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto en las cuentas apropiada, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, Que las operaciones se realicen con autorizaciones generales y específicas de la administración, Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa (p.7).

Informe de Control Interno: es un informe dirigido a la alta gerencia de la entidad en el cual se detallan todas las situaciones o debilidades encontradas en la evaluación de los sistemas, métodos y procedimientos de contabilidad usados. El informe de control interno debe ser redactado en un estilo sobrio, en el cual no se deben en ningún caso personificar o señalar cargos específicos en la entidad, acerca de las responsabilidades detectadas como debilidad. Los informes pueden ser emitidos por el departamento de auditoría interna, o por el contador público independiente que ha examinados los estados financieros. Las responsabilidades de cada uno son diferentes, por tanto, el alcance del trabajo de evaluación del control interno contable y su informe relacionado.

Componentes de Control Interno

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- **Ambiente de control:** el ambiente de control da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados.
- **Evaluación de riesgos:** es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base determinar cómo se deben administrar los riesgos.
- **Actividades de control:** las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se

lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- **Monitoreo:** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Cuentas por Pagar: Los procesos de cuentas por pagar se inician en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio.

Son los créditos adquiridos con los proveedores en un periodo de siete días por la adquisición de materiales y servicios vitales para el mantenimiento de las instalaciones de la Universidad José Antonio Páez, los cuales son cancelados mediante cheques.

Según Catácora (1999), indica que: Las cuentas por pagar se originan por la necesidad de financiamiento que tiene una empresa para la adquisición de bienes y/o servicios necesarios, que le permitan llevar a cabo el proceso de producción, o mantener operativamente las funciones de apoyo o servicios a las distintas unidades del negocio. Se clasifica en este rubro debido a que el objetivo principal del sistema es controlar todos los desembolsos realizados por la empresa (p.31).

En resumen, las cuentas por pagar se conforman por todas aquellas cuentas que representan deuda para la organización, las cuales se deben cancelar en un plazo determinado y de acuerdo con lo establecido en la orden de compra de bienes y/o servicios

Sistemas Automatizados: Es la tecnología que trata de la aplicación de sistemas mecánicos, electrónicos y de bases computacionales para operar y controlar los procedimientos.

Según, Gímenez (2012) es uno los elementos clave para una organización, y también visto como herramienta competitiva, es la mejora del flujo y proceso de la información y que ésta pueda ser accesible de manera rápida e interrelacionada. Lo anterior cumple la premisa de los sistemas llamados ERP (aplicaciones de planificación de recursos empresariales). Estos sistemas tienen la característica de que están interrelacionados entre sí, es decir, son un sistema integral de información que abarca todas las áreas de una organización (p.61).

El uso de la tecnología Permiten llevar un mejor registro de las operaciones que son llevadas a cabo dentro de un proceso. Actualmente la Dirección de Planta Física carece de un sistema automatizado, por lo que todos los procedimientos son elaborados y registrados de forma manual ocasionando un retrabajo en ellos.

2.3 DEFINICION DE TÉRMINOS BASICOS

Acreeedor: Es aquella persona física o jurídica a la cual se le debe dinero por la compra de productos relacionados directamente con la actividad de la empresa.

Caja chica: Es un fondo fijo, que se utiliza para gastos menores, que por su monto y urgencia es más práctico pagarlos en efectivo; la autoridad correspondiente debe aprobar su monto y el periodo de comprobación, además deben ser arqueados eventualmente, se utiliza para tener un estricto control sobre dichas erogaciones.

Comprobante: Documento de origen interno y externo en el cual se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente público y sirve de fuente para registrar los movimientos en el libro correspondiente. Debe elaborarse en idioma castellano con base en los documentos soporte, indicando la fecha, origen, descripción y cuantía de las operaciones y numerarse en forma consecutiva; su codificación se hará de acuerdo con el catálogo de cuentas del ente público.

Cliente: persona natural o jurídica que requiere de los servicios de la empresa recuperadora.

Cuenta: registro de todas las transacciones y la fecha de cada una de ella que afecta una fase particular de una empresa.

Cuentas por Pagar: Les permite a las compañías procesar una variedad de documentos de proveedores, que incluyen facturas, notas de crédito y notas de débito, por medio del uso de entrada directa o en tandas.

Facturación: anotaciones contables efectuadas para recoger los procesos de ventas de mercancía de una empresa.

Gestión: conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa

Objetivos: Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, si se trata de las categorías programáticas.

Organización: Es un Grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión.

Pagos: son las salidas de dinero de la tesorería de la empresa.

Procedimiento: consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Proveedor: es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la misma. Es el cómo se realizó el estudio para responder el problema planteado. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2010: p. 15), señala que “la metodología constituye la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que será utilizado para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema; el marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método.

El presente trabajo se encuentra enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, como su nombre lo indica, tiene un propósito de utilización inmediata, la ejecución de la propuesta. En este sentido, la Universidad Pedagógica Experimental UPEL (2006) define el proyecto factible como:

Un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales". La propuesta que lo define puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades. (p. 21)

Asimismo, el proyecto factible se encuentra apoyado en una investigación de campo. La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los

hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De acuerdo al Manual de Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2007) define la Investigación como:

Se entenderá por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos serán recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.16)

Con base en las diversas concepciones, el proyecto factible se desarrolla a través de las siguientes fases: El diagnóstico de las necesidades, el cual puede basarse en una investigación de campo o en una investigación documental, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; el procedimiento metodológico, las actividades y recursos necesarios para su ejecución y el análisis de viabilidad o factibilidad del proyecto (económica, política, social, entre otros) y la posibilidad de ejecución (González, 1996; Arias, 2010; UPEL, 1998; Álvarez, 2001).

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas, se considera que el estudio se adapta al tipo de investigación enmarcado a proyecto factible e investigación de campo; tomando en cuenta que se podrá implementar una mejora viable que permita reducir los tiempos utilizados en las actividades que generan retrabajo. Por consiguiente, se deben proponer vías que permitan optimizar la gestión que se lleva en la actualidad a través de métodos adaptados al tipo de actividad en la organización, mediante fases que ayudan al desarrollo de los objetivos planteados, de acuerdo a lo que establece la esencia del proyecto factible.

En cuanto al diseño es no experimental según Hernández; Fernández, y Baptista (2006, p. 205) lo describen como “es observar fenómenos tal como se

dan en su contexto natural, para después analizarlos”. No obstante, otra definición es de Kerlinger (1983, p. 86) expresa que la “investigación no experimental también es conocida como Ex Post Facto el cual es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”.

Dentro del diseño no experimental existe la clasificación de investigación transaccional y longitudinal. La clasificación elegida fue la transaccional o transversal de Hernández, Fernández, y Baptista (2006, p. 208) que significa “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único” Es decir, en los estudios de tipo transaccional o transversal la unidad de análisis es observada en un momento único.

3.2 Fases de la Investigación

3.2.1 Fase I: Diagnóstico De La Situación actual de la gestión de pagos a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

Se utiliza como herramienta la observación directa en la gestión de pagos, definida Según Hurtado (2000) como:

La primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados. Constituye un modo de atención, recopilación y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos (vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos, y cenestésicos), para estar pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrientes en una visión global, en todo un contexto natural. De este modo la observación no se limita al uso de la vista. (p. 73)

Por otro lado, Arias (2006, p. 71) plantea que: La Población Finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Desde el punto de vista estadístico, una población finita es la constituida por un número inferior a cien mil unidades.

Por consiguiente, se toma como población a cuatro (4) personas siendo estas la misma muestra las cuales se encuentran directamente involucradas en el proceso, pues realizan los trámites pertinentes para el pago final a proveedores en los procesos que lleva a cabo la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades existentes en la gestión de pago a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

Una vez evaluados los resultados de la fase anterior se analizan las fallas que afectan el proceso a través de la elaboración de una entrevista la cual Sabino (2002) la define como:

Una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación, la cual consiste en que el investigador formule preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (p. 106)

Donde el instrumento utilizado fue el cuestionario que de acuerdo con Colombo, Delgado y Orfila (2003) el cuestionario es:

La recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos de opción múltiples y la observación es el procedimiento que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta del hombre y su contexto social, se trata de la captación de datos como productos de un seguimiento sistemático del hecho en estudio. (p. 64)

El cuestionario que se aplica en esta investigación, fue de tipo cerrado Según Hernández Sampieri (1994, p. 310) “Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentaron a los participantes las posibilidades de respuestas, quienes se acotaron a estas”

El mismo se aplicó a los empleados del departamento de cuentas por pagar, con el propósito de evaluar las incidencias que ocurren con frecuencia en los procesos que generan atraso

3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias que permitan mejorar la gestión de pagos a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

Se procedió a proponer mejoras en la gestión de pagos utilizando el análisis de las respuestas a la entrevista y encuesta que se obtuvieron en la fase anterior por tanto se requiere información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se corresponden con los datos recogidos. Lo que ayudo a ponderar las debilidades arrojadas en la entrevista realizada a trabajadores del departamento de cuentas por pagar.

CAPITULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los Resultados

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos descritos en el capítulo anterior, se procedió al análisis de los resultados y su debida interpretación.

Enmarcado en las pautas que encierran un análisis y una interpretación; se establecieron comparaciones y se analizaron los resultados, del mismo modo se diseñaron tablas y gráficos que permitieron la debida presentación de los datos recopilados durante la investigación, mostrando así la situación actual de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A. De igual forma esos datos y su respectivo análisis permitieron establecer, identificar, conocer las debilidades y fortalezas que presenta la forma de pago a proveedores en el departamento de cuentas por pagar de la empresa antes mencionadas, lo cual nos permitió la emisión de las conclusiones finales y la orientación para diseñar la estrategia propuesta.

A continuación, se muestran los datos obtenidos y procesados una vez iniciado el proceso de aplicación del instrumento de recolección de información (Encuesta) y la (Observación Directa); los mismos se encuentran tabulados y graficados. Además, se plantean las interpretaciones y análisis respectivos de la situación actual, y el proceso de pago.

Resultados del cuestionario aplicado a los Proveedores de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

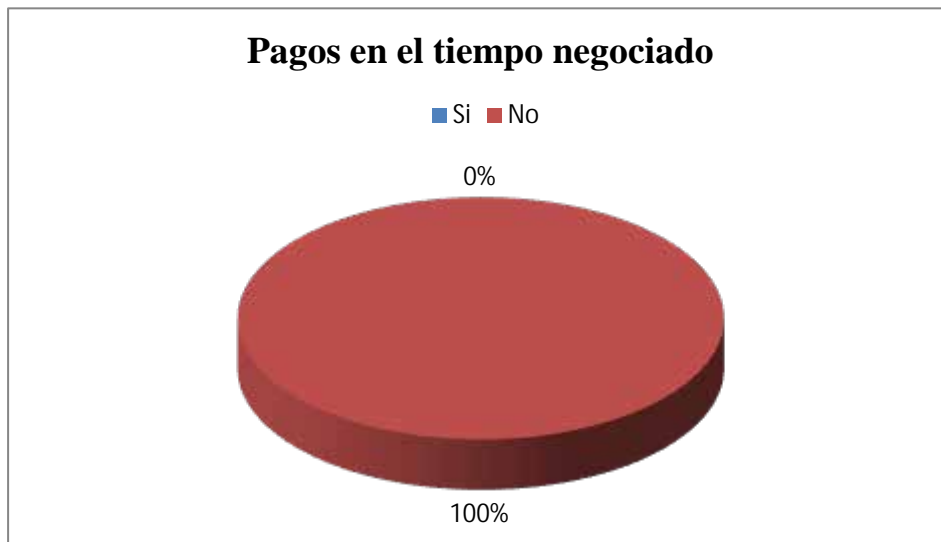
Resultados de las preguntas aplicadas únicamente a trabajadores del departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

Ítems 1 ¿Se realizan los pagos en el lapso de tiempo negociado con los proveedores?

Tabla # 1: Pago en el tiempo negociado con los proveedores

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	0	0
No	04	100
Total	04	100

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

Tal como lo indica la tabla # 1 la cual representa el 100% de la muestra de los encuestados el 100 % afirma que no se cumplen con los pagos establecidos por el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A. lo que evidencia que los mismos no son asertivos ante el cumplimiento de un cronograma.

Ítems 2 ¿Considera usted que la elaboración de un cronograma de actividades, agilizaría los procesos de emisión de pagos en el departamento de cuentas por pagar?

Tabla # 2: Elaboración de un Cronograma de Actividades

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	04	100
No	0	0
Total	04	100

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

El 100 % está de acuerdo que la carencia de un cronograma de actividades entorpece los lapsos en los que puedan ser elaborados los pagos en vista de que se realizan múltiples actividades los cuales impiden llevar a cabo los procedimientos.

Ítems 3 ¿Son entregados los comprobantes de retención de ISLR al momento de ser recibidos los cheques?

Tabla # 3: Comprobantes de retención de ISLR

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	01	25%
No	03	75%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

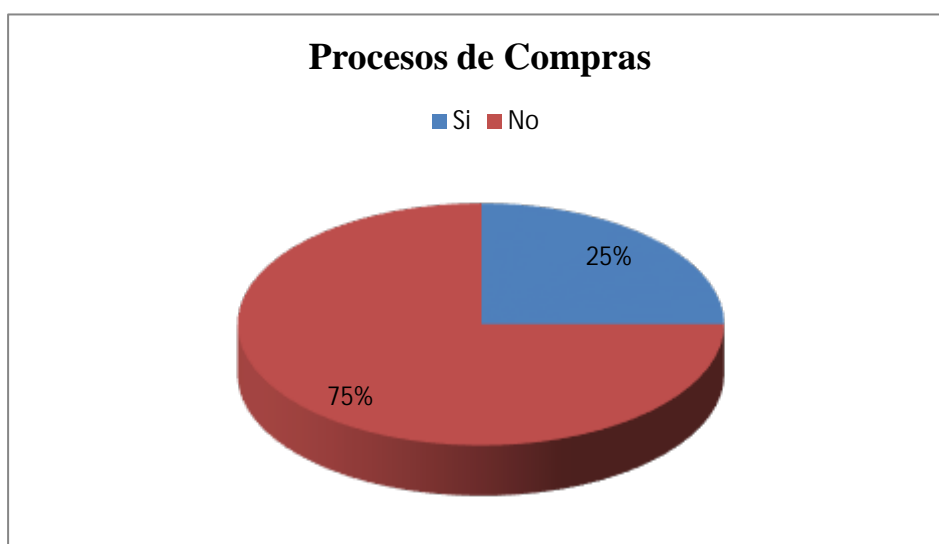
Según lo expresado en el Grafico # 3 se demuestra que los trabajadores afirman que, el 25% de los clientes está conforme con la entrega de comprobantes de retención ISLR, mientras que la población restante 75 %manifiesta su descontento en el momento de ser entregados los comprobantes de ISLR, pues los mismos no son generados de forma automatizada con los cheques por el tiempo que amerita elaborar el comprobante.

Ítems 4 ¿Considera usted que el proceso de compra es adecuado?

Tabla # 4: Proceso de compras

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	01	25%
No	03	75%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

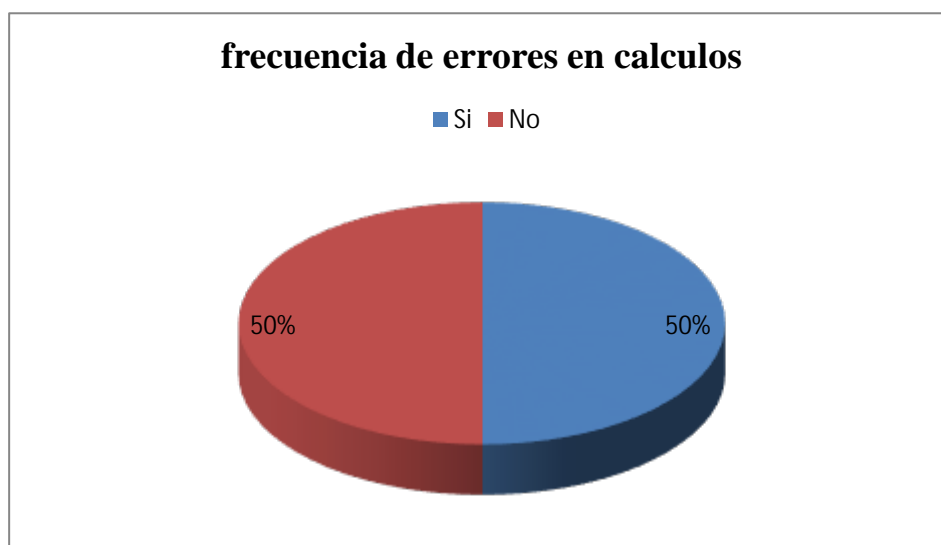
Tal como se puede observar un 25 % opina que están de acuerdo con la gestión que se está realizando, mientras que el 75 % expresan su inconformidad con el tiempo de respuesta, pues una vez que se entregan la cotización existe un lapso de tiempo el cual es muy amplio y esto trae como consecuencia variaciones de precios o fallas en la disponibilidad de la mercancía.

Ítems 5 ¿Con que frecuencia ocurren errores en el cálculo de la cancelación del pago a proveedores?

Tabla # 5: Frecuencia de errores en cálculos

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

El 50% de los encuestados no indican haber tenido mayores inconvenientes con este tipo de error, sin embargo, el otro 50 % sugiere en la aplicación de nuevas tecnologías, que optimicen la gestión de cálculos utilizadas actualmente.

Ítems 6 ¿Considera usted que el retraso en la cancelación de facturas obedece a errores de cálculo?

Tabla # 6: Retraso en la cancelación de facturas

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

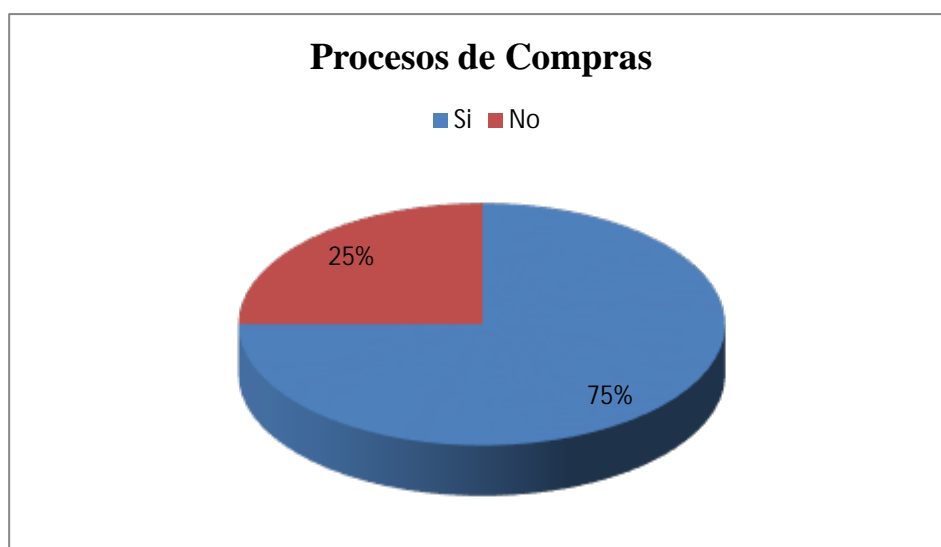
Un 50% opina que el retraso en la cancelación de facturas se debe a que los cálculos son realizados de forma manual, lo que conlleva al retraso en la elaboración de los pagos. Por otro lado, la población restante que es el otro 50% manifiesta que no. Lo que se traduce a que la Dirección amerita de la búsqueda de nuevas tecnologías, innovaciones, estrategias que proporcionan el mejoramiento de los utilizados actualmente y aprovechar el tiempo en otras actividades.

Ítems 7 ¿Considera usted que deben establecerse montos mínimos en la emisión de cheques?

Tabla # 7: Montos mínimos para la cancelación de cheques

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	03	87%
No	01	13%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

El 75% expreso que está de acuerdo con esta política de establecerse montos mínimos en la emisión de cheques puesto que no es rentable hacer los trámites pertinentes para el cobro de los mismos. Por otro lado, el otro 50% no considera necesario establecer los montos mínimos. Lo que refleja que se deben de estar disponiendo de los fondos de la Caja Chica de la Dirección para utilizarlos en el pago de esos gastos.

Ítems 8 ¿Considera usted que los proveedores cumplen con los lapsos establecidos para la entrega de la factura?

Tabla # 8: Entrega de facturas

Alternativa	N° de Personas	Porcentaje
Si	03	60%
No	01	40%
Total	04	100%

Fuente: Ayala (2020)



Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en esta pregunta. El 75% opino que los proveedores hacen entrega de las facturas en el tiempo establecido para la recepción del mismo. Mientras que el 25% restante expresa que no siempre cumplen pues en el caso de los Contratistas por lo que amerita la elaboración de las valuaciones la cual lleva un procedimiento más minucioso.

4.2 Diagnostico de la Situación Actual.

Luego de percibir el escenario que muestra **el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.**, obteniendo la información a través de la observación directa y ratificada por los empleados, clientes y proveedores mediante la aplicación de una encuesta, se procede a hacer el análisis de cada una de las preguntas realizadas:

- Dentro de la Dirección no se establecen lineamientos en la gestión de pagos a proveedores lo que conlleva al retraso continuo en la cancelación de facturas.
- Incumplimiento por parte de los Proveedores y de los Contratistas en entregar sus facturas en el tiempo que está establecido, afirmando así que un cronograma de actividades reduce el tiempo en que los pagos son emitidos.
- Carencia de un sistema que trae como consecuencia errores en el cálculo del monto a cancelar, provocando descontento por parte de los Proveedores y Contratistas ya que los pagos efectuados muestran regularmente valores incorrectos y generan un retraso en sus ingresos percibidos.
- La tardanza en la entrega de los comprobantes de Impuesto Sobre la Renta que en su mayoría no son emitidos con el cheque, estos cálculos son efectuados manualmente impidiendo así el cumplimiento puntual de los pagos y ocasionando pérdida de tiempo en la jornada laboral que bien pudiese ser aprovechado en otras actividades.
- De igual manera los proveedores se muestran inconformes al momento de enviar las cotizaciones correspondientes al material solicitado, ya que el tiempo de respuesta para ser aceptadas ocasiona que en la mayoría de las veces tengan que aumentar el precio establecido que el indicado anteriormente.
- Otro aspecto relevante y notorio en la encuesta fue la emisión de cheques por montos mínimos ya que la caja chica dentro de la Dirección

no tiene la suficiente cobertura para solventar estos gastos, haciendo necesaria su elaboración para ser liquidado el pago.

Tomando todos estos aspectos que fueron observados en el proceso de pago desde el momento en que es recibida la factura hasta el momento de ser cancelada, se constató el exceso de trabajo por no ser llevado de forma normalizada y automatizada, haciendo notoria la inconformidad por parte de los Proveedores quienes confirmaron estos puntos relevantes en la encuesta.

4.3. Identificar las debilidades existentes en la gestión de pago a proveedores en los procesos que lleva a cabo el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

Con la finalidad de dar respuesta al segundo objetivo, a continuación, indicamos las debilidades detectadas una vez que fue aplicada la encuesta y analizados sus resultados:

- Que los mismos carecen de lineamientos lo que da lugar a las múltiples fallas, pues no están documentados de forma clara, lo que incrementa el tiempo para el trámite de los pagos.
- Del mismo modo se pudo conocer que existen un gran número de errores pues al no estar sistematizado el proceso, se debe recurrir a toda la información que se maneja en el Departamento en papel tales como órdenes de compra, requisiciones, valuaciones, facturas, entre otras cosas las cuales deben de ser verificadas como un paso previo a la realización de los pagos para garantizar que no se esté duplicando o ejecutando de forma errada las retenciones pertinentes según sea el caso.
- Otros de los factores que afectan el proceso es el no llevar registros que vinculen la información de los distintos procedimientos internos que se llevan a cabo tales como:
 1. Verificar que lo solicitado en la orden de compra, se haya despachado y facturado mientras que lo restante por suministrar hay que hacerle el seguimiento correspondiente. Cuando se ejecutan pagos bajo la modalidad de anticipo y luego se cierran a través de un pago final, se debe verificar

los mismos en carpetas para poder deducirlos, lo que incrementa la probabilidad de equivocarse al momento de totalizarlo o de reflejarlos en los comprobantes.

2. Los cálculos son realizados en una calculadora eléctrica para ser vaciados al comprobante y posteriormente se realizan tablas en Excel donde se relaciona lo que es una forma de verificar pero que al mismo tiempo incrementa el lapso para ser concluidos los pagos y ser llevados a la firma.
3. No existe un adecuado control, en cuanto a la retención de garantía, lo cual dificulta su devolución.
4. Del mismo modo existe el retrabajo en las tablas de relación de pagos pues se deben de elaborar 2 veces en distintos formatos el primero para ser enviado con los cheques para la verificación de quien firma y luego para la relación mensual de los pagos emitidos para el control, declaración y trámites contables de la Dirección de Administración.

Con todo lo antes mencionado surge la necesidad de realizar mejoras que optimicen la gestión de pago que se ha venido desarrollando en la actualidad pues con lo que ha crecido la empresa en estos últimos años se ha incrementado del mismo modo la demanda de servicios en nuevas áreas y el mantenimiento de las mismas; lo que ameritan mecanismo de control para poder llevar un registro minucioso de los distintos pagos por los trabajos de prestación de servicios automotrices, mantenimiento y construcción bajo la tutela del departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Una vez planteada la problemática existente dentro del departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A., se prevé en este Capítulo presentarle a la empresa antes mencionada, una propuesta que permita un mejor desarrollo de la Gestión de pagos actualmente llevada con la finalidad de sistematizar y normalizar cada uno de los procedimientos fortaleciendo y cumpliendo con los objetivos planteados.

Tomando las respuestas obtenidas por los clientes, proveedores y contratistas se pudo comprobar la falta de un control interno que dirija los procedimientos llevados a cabo en el ciclo de pago, por lo que se pretende con esta propuesta mostrar como debe ser llevado a cabo para un mejor funcionamiento, minimizando los márgenes de error que puedan presentarse y obteniendo así mejores resultados que sean notorios en el periodo que sea implementado.

Con lo observado durante el proceso de pago se pudieron detectar las debilidades que dificultan obtener los resultados esperados, por consiguiente, esta propuesta pretende mejorar el proceso actualmente llevado a cabo en el departamento de cuentas por pagar garantizando de esta manera una herramienta que logre el desarrollo óptimo de las funciones llevadas a cabo en la gestión.

Cabe destacar que, de ser implementado la automatización en el proceso, es de vital importancia velar por el cumplimiento del adecuado manejo de las funciones, de esta manera se podrá tener un control de los pasos ejecutados durante el proceso y así establecer una comparación desde el momento en el que es manejado de forma automatizada.

5.2 Objetivo General de la Propuesta

Establecer estrategias que mejoren la gestión de pagos a Proveedores y Contratistas a través de la Automatización de procedimientos en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A.

5.3 Objetivos Específicos de la Propuesta.

- Elaborar lineamientos que delimiten las funciones llevadas a cabo en el proceso de pago.
- Sistematizar procedimientos que permitan visualizar mejor el proceso de pago
- Cuantificar los costos incurridos en la actualidad.

5.4 Justificación de la Propuesta.

Todo proceso de pago dentro de una organización es de vital importancia ya que permite unificar las relaciones con los proveedores permitiendo obtener los costos que mejor beneficien a la capacidad de pago que posea la empresa al igual que un financiamiento flexible que hagan posible la liquidación del pago en su totalidad. Por las normativas que constantemente son reguladas y actualizadas conlleva a que también los procesos de pagos tengan que ajustarse a la realidad presentada.

Es por ello que dentro del departamento de cuentas por pagar se desea proponer la automatización de cada uno de los pasos que son posibles para que sea llevada a cabo la gestión de pago a los Proveedores y Contratistas de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A. que por lo observado durante todo el proceso carecen de controles y normativas que dificultan y retrasan la gestión, logrando con ello optimizar de una manera rápida, segura y confiable los procesos.

5.5 Alcance de la Propuesta.

La investigación es desarrollada en empresa Multiservicios GGG1012, C.A., en departamento de cuentas por pagar, y consiste en automatizar los procedimientos llevados a cabo para cumplir con la gestión de pago, que mejoren notoriamente los resultados y las labores ejercidas minimizando los márgenes de error y haciendo posible el alcance inmediato de la información solicitada.

5.6 Factibilidad de la Propuesta:

Factibilidad Técnica: Los equipos con los que cuenta el departamento de cuentas por pagar, se encuentran en buenas condiciones solo se deberá invertir en la actualización del software y ampliar la capacidad de memoria para un mayor almacenaje de la información que cumpla con todas las condiciones requeridas por el sistema.

Factibilidad Operativa: Desde este punto vista solo se necesitará de inducciones programadas al personal que intervenga en el proceso para que se familiarice con el sistema y así poder realizar las operaciones de una forma veraz, eficiente y efectiva; pues ya existe el levantamiento de información el cual es tomado como base de datos para así condicionarlo a los requerimientos internos del departamento de cuentas por pagar.

Factibilidad Económica: En este sentido es factible desde cualquier ángulo que se observe pues la empresa no tendrá que invertir en nuevos equipos, solo deberá adaptar la capacidad de los requerimientos exigidos por el sistema, además al disminuir el tiempo en el que se están llevando a cabo las operaciones representa una ganancia debido a que se podrán realizar otras labores en ese tiempo.

Factibilidad Institucional: Servirá como aporte para futuros estudios relacionados con los tópicos desarrollados en la investigación el cual brindará una herramienta para indagar y comparar ante diversos escenarios.

Factibilidad Social: En la mira de la campaña llevada a cabo por la empresa de piensa verde se estará contribuyendo de una gran manera, pues al sistematizar, se minimiza en gran manera el consumo de papel lo que sería un gran aporte para la comunidad.

Factibilidad Administrativa: Representa un gran aporte pues al sistematizar los procedimientos se integran todas las operaciones que se llevan a cabo lo que permite un mayor control y monitoreo, además genera una respuesta rápida ante cualquier consulta de movimientos o pagos realizados en distintas fechas cumpliendo con los principios contables.

5.7 Desarrollo de la Propuesta.

La propuesta que se presenta esta direccionada a resolver la problemática planteada en el departamento de cuentas por pagar con la finalidad de brindar

alternativas de mejoras en la gestión de pago. Dicho esto, se iniciará evaluando el proceso que se lleva a cabo en la actualidad para luego desarrollar las acciones correctivas en la sistematización de procedimientos.

En vista del crecimiento que ha tenido la empresa como prestataria de servicios y tenida en cuenta su gran demanda; ha provocado que se utilicen mayores canales de comunicación como la tecnología de información la cual se ha convertido en una necesidad estratégica para mantenerse a la vanguardia; según James A. O' Brien (2001, p. 9) “Un sistema de información es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización”

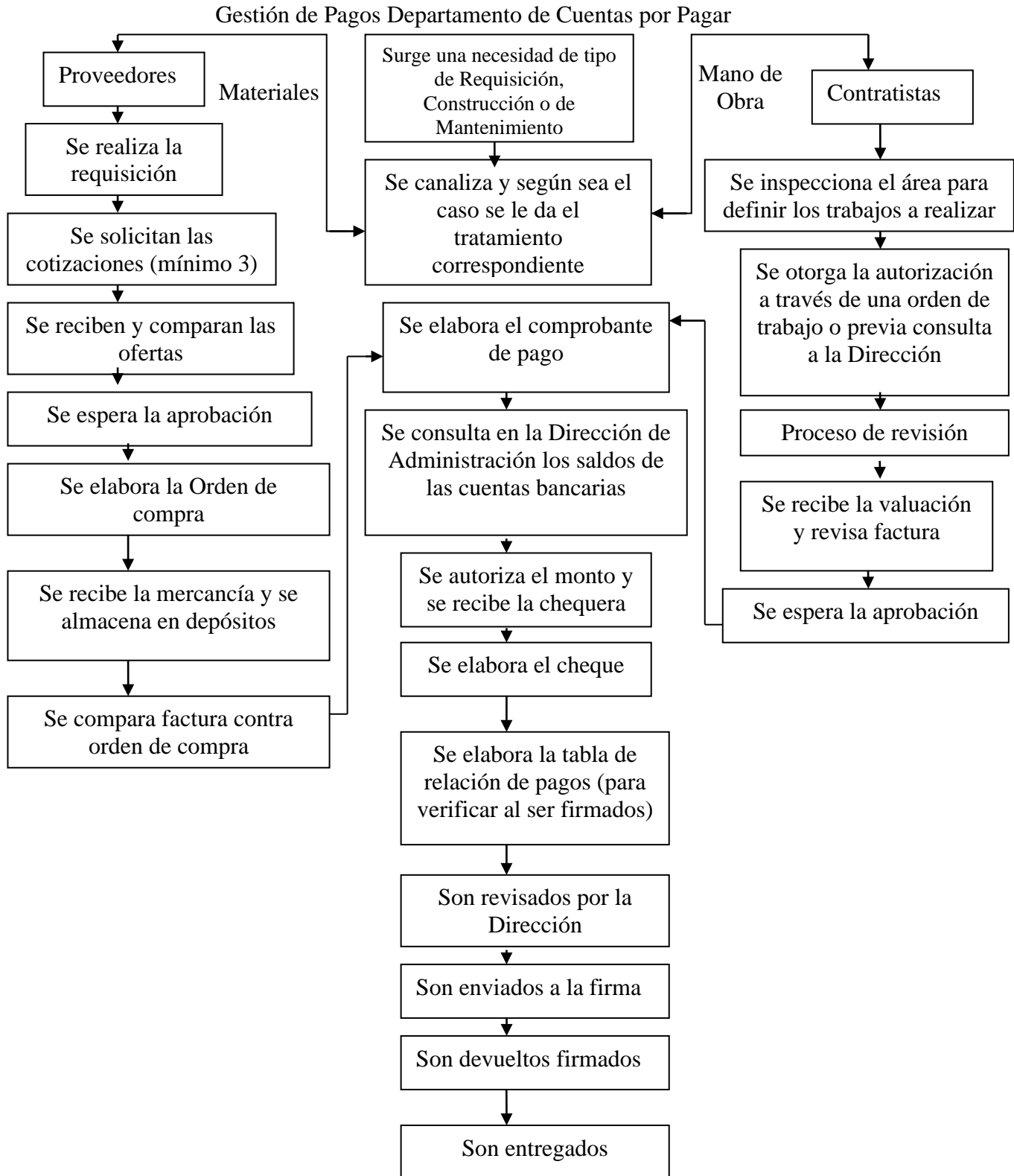
Las personas han dependido de los sistemas de información para comunicarse entre sí utilizando una gran variedad de mecanismos físicos (hardware), procedimientos e instrucciones de procesamiento de información (software), canales de comunicación (redes) y datos almacenados (recursos de datos). Los usuarios finales de hoy dependen de muchos tipos de sistemas de información ellos pueden incluir mecanismos de hardware manuales simples (papel y lápiz) y canales de comunicaciones (verbales) informales.

Es por ello que se planteó establecer las estrategias de mejoras en la gestión de pagos a proveedores y contratistas del departamento de cuentas por pagar, la cual alcanzara bajo ciertos parámetros necesarios, como elaborar los lineamientos que son una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo específico, posteriormente se sistematizaran los procedimientos llevados a cabo, a través de normas y se cuantificaran las pérdidas que se están generando en el del departamento de cuentas por pagar.

De una forma gráfica se muestra el proceso que se está llevando en la actualidad en la gestión de pagos, y los responsables en cada etapa del proceso.

A continuación, se procederá con la descripción de los lineamientos de cada una de las etapas del proceso:

Flujo de Información



1. Surge una necesidad del tipo de tipo Requisición, Construcción o de Mantenimiento: El departamento de cuentas por pagar recibe los requerimientos en un formato correspondiente el cual debe venir aprobado por el dueño de la empresa o el contador.
2. Se canaliza: Una vez recibido el requerimiento es entregado a departamento de cuentas por pagar, la cual se encarga de evaluar el caso y ser transferido a la persona encargada de evaluar y coordinar dicha labor, mano de Obra. (Mantenimiento/ Proyectos)

En el caso que corresponda a Materiales se seleccionan a los proveedores previamente clasificados a los cuales se les van a solicitar las cotizaciones.

3. Se realiza la requisición: Se elabora la solicitud de cotización en el formato correspondiente, se autoriza por el departamento de cuentas por pagar para luego ser enviado por fax o correo electrónico de acuerdo las exigencias del proveedor (Asistente Administrativo)
4. Son recibidos para evaluación: Luego de haber sido realizado el seguimiento a las cotizaciones, se recopilan y entregan a cuentas por pagar para su aprobación (Asistente Administrativo)
5. Aprobación: En esta etapa se evalúan las condiciones establecidas por el proveedor, para tomar una decisión tomando en cuenta todos los factores, tales como:
 - Modalidades de Pago: Crédito, contado o anticipo
 - Transporte: Incluye o no el flete
 - Tiempo de entrega y disponibilidad

(Es realizado por la el departamento de cuentas por pagar y en caso de proyectos de mayor envergadura se deciden conjuntamente con el dueño).

6. Elaboración de la Orden de compra: Una vez firmada la requisición en señal de aprobación es devuelta al asistente administrativo la cual se encarga de vaciar los datos en el formato de orden de compra el cual se le

debe anexar el número de presupuesto, se autoriza por la cuentas por pagar y posteriormente ser enviado por fax o correo electrónico de acuerdo las exigencias del proveedor (Asistente Administrativo)

7. Se recibe la mercancía y almacena: Una vez transcurrido el lapso de tiempo para hacer entrega de la mercancía, es recibido con una nota de entrega o copia de la factura se verifica y posteriormente se almacena en un depósito de acuerdo a las características del mismo (Ayudante de mantenimiento automotriz)
8. Se compara factura contra orden de compra: Se verifica el material despachado para corroborar que corresponda con lo solicitado en la orden de compra, en el caso de existir un error se notifica y se devuelve, en otro caso si faltan algunos ítem se resaltan como pendientes para realizar el seguimiento competente, de lo contrario se archiva la nota de entrega o factura para la elaboración de pago en las fechas establecidas. (Asistente administrativo)

En el caso que corresponda a mano de obra se determina el área en el cual se requiere el servicio para ser asignado a la persona encargada de realizar dicha labor (Dueño)

9. Se inspecciona el área para definir los trabajos a realizar: Una vez definido el tipo de trabajo previa evaluación del ingeniero competente se notifica al contratista el cual es citado en una fecha y hora acordada, se dirigen hasta el lugar y de acuerdo al tipo de trabajo a ejecutar se solicita un presupuesto en el caso de mantenimiento, pues en caso de proyecto está previamente establecido en un contrato. (Mantenimiento).
10. Se otorga la autorización a través de una orden de trabajo o previa consulta al dueño y cuentas por pagar: Una vez recibido el presupuesto se revisan los precios para posteriormente dar inicio al trabajo (Coordinador de Mantenimiento).

11. Proceso de Revisión: En esta etapa el Coordinador de Mantenimiento se encarga de medir e inspeccionar el trabajo que se haya autorizado a realizar el cual debe de cumplir con lo acordado en la orden de trabajo para proceder con el paso siguiente (Coordinador de Mantenimiento).
12. Se recibe la valuación y revisa factura: Se verifica que los cálculos métricos sean los correctos y las partidas correspondan a los trabajos ejecutados, además de revisar la correcta elaboración de la factura. (Asistente Administrativo/ Coordinador de Mantenimiento)
13. Aprobación: Una vez inspeccionados los trabajos por el ingeniero a cargo la Dirección se encarga de autorizar en señal de conforme. (Dueño)
14. Se elabora el comprobante de pago: una vez culminado el proceso de recepción de los materiales y conformidad con los trabajos ejecutados se procede a de acuerdo a lo facturado realizar una breve descripción del tipo de servicio prestado y el área y posteriormente realizar los cálculos correspondientes de la siguiente forma: (Asistente Administrativo)

Materiales

Cálculo	Descripción
Base imponible	Representa el subtotal de la factura
Impuesto al valor agregado (IVA)	Está representado por una alícuota del 16% sobre la base imponible
Anticipo	Aplica de acuerdo a las condiciones establecidas en la orden de compra, orden de trabajo o contrato y resta al total de cálculo
Monto total	Es el total a pagar una vez realizado las sumas y restas de los cálculos anteriores.

Fuente: Ayala (2020)

Mano de Obra / Persona Jurídica:

Cálculo	Descripción
Base imponible	Representa el subtotal de la factura

Impuesto al valor agregado (IVA)	Está representado por una alícuota del 16% sobre la base imponible
Retención Impuesto sobre la renta (ISLR)	Está representado por una alícuota del 2% establecido en la ley del impuesto sobre la renta.
Retención de garantía Laboral	Está representado por el 10% de la base imponible en el caso de establecerlo el contrato y resta al total de cálculo
Retención garantía de finalización	Está representado por el 5% de la base imponible en el caso de establecerlo el contrato y resta al total de cálculo
Anticipo	Aplica de acuerdo a las condiciones establecidas en la orden de compra, orden de trabajo o contrato y resta al total de cálculo
Monto total	Es el total a pagar una vez realizado las sumas y restas de los cálculos anteriores.

Fuente: Ayala (2020)

Mano de Obra / Persona Natural

Cálculo	Descripción
Base imponible	Representa el subtotal de la factura
Impuesto al valor agregado (IVA)	Está representado por una alícuota del 16% sobre la base imponible
Retención Impuesto sobre la renta (ISLR)	Está representado por una alícuota del 1% Si el monto excede de 8.916,66, el cual se deberá calcular a la base imponible y posteriormente restársele el sustraendo de (89,16) establecido en la ley del impuesto sobre la renta.
Retención de garantía Laboral	Está representado por el 10% de la base imponible en el caso de establecerlo el contrato y resta al total de cálculo
Retención garantía de finalización	Está representado por el 5% de la base imponible en el caso de establecerlo el contrato y resta al total de cálculo
Anticipo	Aplica de acuerdo a las condiciones establecidas en la orden de compra, orden de trabajo o contrato y resta al total de cálculo
Monto total	Es el total a pagar una vez realizado las sumas y restas de los cálculos anteriores.

Fuente: Ayala (2020)

15. Se consulta en Administración: Son verificadas los saldos de las cuentas bancarias y de acuerdo a los cálculos estimados por el departamento de cuentas por pagar que se va a pagar en base a la recepción de facturas.

16. Se autoriza el monto y se recibe la chequera: se aprueba alguna de las cuentas receptoras de acuerdo al monto solicitado y se recibe chequera firmando nota de entrega.
17. Se elabora el cheque: Se procede a colocar los datos del beneficiario, el monto del comprobante de pago y sellar como no endosable (Asistente Administrativo)
18. Se elabora la tabla de relación de pagos: Una vez culminados todos los cheques se clasifican de acuerdo al área y se les realiza una breve descripción para control de la persona que firma. (Asistente Administrativo)
19. Son revisados: una vez elaborados los cheques y las tablas de relación de pagos se envían a la Dirección para su aprobación (Dueño)
20. Son enviados a la firma: Se contacta al Asistente Administrativo para que los traslade a la sede del consejo superior (Asistente Administrativo)
21. Son devueltos firmados: Una vez recibidos, verificados y firmados se contacta al Asistente Administrativo
22. Son entregados: Se verifican que todos hayan sido firmados y llegado el día se les llama por teléfono para notificar que los cheques están listos para su entrega. (Asistente Administrativo)

Una vez descrita la problemática existente en el departamento de cuentas por pagar se procederá a plantear diferentes alternativas que agilicen el proceso de pago llevado en la actualidad.

Se iniciará describiendo cada uno de los pasos a seguir para optimizar la gestión desde el momento que se origina la requisición de materiales en caso de los proveedores o caso contrario la orden de trabajo para los contratistas, hasta el momento de ser entregado el pago.

Una vez descritos los lineamientos llevados a cabo en el proceso de pago por la el departamento de cuentas por pagar, se procede a plantear la sistematización de

procedimientos que permitan visualizar mejor los procesos de pago. Al respecto Fernando Catacora (2017, p. 267) establece: El “Ciclo de Compras y Cuentas por Pagar” que facilita un mejor manejo de los procedimientos correspondientes en la Gestión de Pago.

Ciclo de compras y Cuentas por Pagar.

Corresponde a todas las actividades realizadas por la empresa, con el objetivo de obtener los materiales y servicios necesarios para sus operaciones. El objetivo principal consiste en obtener los mejores materiales al menor costo y con las mejores condiciones de entrega y financiamiento. Debemos distinguir en el ciclo de compras y cuenta por pagar los diferentes procesos que intervienen, en los cuales encontramos procesos contables y no contables. Los procesos no contables o administrativos se refieren en su mayoría a los relacionados con la gestión de compras. Los procesos contables están más relacionados con las cuentas por pagar.

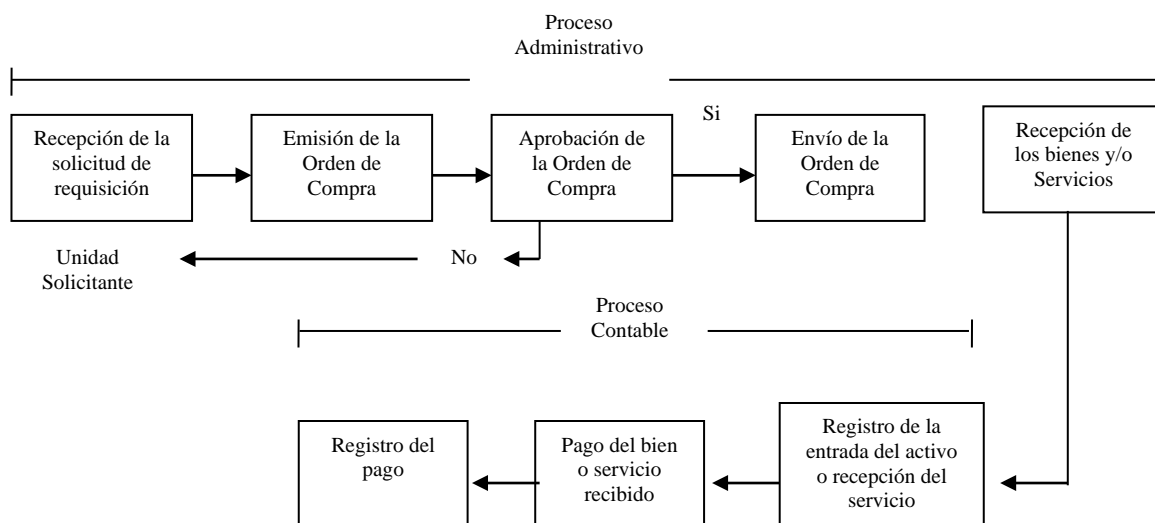
Para hacer práctico el análisis veremos por separado los procesos administrativos de compras y los procesos y registros contables de las cuentas por pagar.

Proceso Administrativo relacionado con las compras.

Los procesos de compras se inician con la necesidad de un bien o servicio y culminan con la adquisición y pago de estos. Esta necesidad es planteada por el departamento o unidad que la requiere; de esta forma, las solicitudes de bienes o servicios dependen de un departamento diferente al de compras. De acuerdo con esto, los procesos de compras comprenden las siguientes etapas:

- Recepción de la solicitud de requisición
- Emisión de la orden de compra
- Aprobación de la orden de compra
- Envío de la orden de compra a los Proveedores
- Recepción de los bienes y/o servicios

- Registro de la entrada del activo o recepción del servicio
- Pago del bien o servicio recibido
- Registro del pago



En la Figura se muestra un flujo general del ciclo de compras y cuentas por pagar. Cada una de estas etapas o fases tiene ciertas características que las diferencian unas de otras veamos cada una de ellas.

Recepción de la solicitud de requisición

Para iniciar una compra, se emite una solicitud de requisición. Esta emisión debe surgir por una necesidad específica y las necesidades específicas pueden originarse por varias razones entre las cuales tenemos:

- Generación de un punto de reorden del inventario de materiales.
- Cumplimiento del presupuesto de inversiones del capital.
- Surgimiento de necesidades de materiales de acuerdo con el plan de producción.
- Otras.

Una vez detectada la necesidad, el solicitante, completa una requisición o solicitud de los bienes a ser comprados y la envía al Asistente Administrativo

dentro del departamento de cuentas por pagar. Es necesario que el Asistente Administrativo conozca los materiales y los proveedores, así la primera actividad del proceso consistirá en contactar los proveedores, con el propósito de obtener cotizaciones de los bienes adquiridos.

Como toda transacción potencialmente puede generar un compromiso para la empresa, la solicitud de requisición debe tener ciertas aprobaciones de acuerdo con las políticas que establezca la empresa. Típicamente, los campos de aprobación que lleva una solicitud de requisición son los siguientes:

- Persona o unidad solicitante.
- Jefe de la unidad solicitante.
- Funcionario de rango inmediatamente superior al jefe al jefe de la unidad solicitante.

Normalmente, esta última aprobación es opcional y, como se mencionó anteriormente, está sujeta a las políticas o niveles de aprobación que establezca la empresa.

Emisión de la orden de compra.

Una vez que la solicitud es recibida por el Asistente Administrativo, debe ser procesada para poder suministrar los bienes o servicios requeridos. Un documento de orden de compra es aquel en el que se le solicita a un proveedor, la provisión de un bien o prestación de un servicio para la empresa. Las decisiones de compra son plasmadas en la orden de compra, la cual debe incluir por lo menos la siguiente información:

- Departamento que solicita el bien o servicio.
- Concepto o descripción de los bienes o servicios.
- Cantidad de los bienes o servicios.
- Costo unitario y total.
- Fechas de solicitud y de disposición de los bienes o servicios.
- Autorizaciones necesarias.

Cuando se coloca la orden de compra, es necesario establecer en la misma, todas las condiciones necesarias para evitar problemas relacionados con retrasos en la entrega, cambios en la calidad y/o cantidad de los productos, cambios de precios y modificaciones en las condiciones de financiamiento.

Las normas de control interno exigen que cualquier modificación que pueda efectuarse a una orden de compra, debe ser realizada en otro formulario, el cual cambie las condiciones que previamente se habían establecido en el formulario original de orden de compra. La modificación de una orden de compra debe ser una situación de excepción, en la cual alguna de las condiciones previamente establecidas es cambiada por cualquier situación que igualmente sea de excepción, una segunda opción es la emisión de una orden de compra que sustituya a la original. Normalmente, las modificaciones ms comunes que se realizan a una orden de compra son los cambios en los precios o cantidades, las cuales en el primer caso deben estar soportadas por la autorización interna del personal competente. Una vez emitida la orden de compra, esta debe estar sometida a las aprobaciones correspondientes para su procesamiento.

Aprobación de la orden de compra.

La aprobación de este documento, está sujeta a las políticas de autorización que establezca una entidad.

Envío de la orden de compra.

La autorización de la orden de compra a través del formulario de orden de compra, es emitida por el Asistente Administrativo. Esta responsabilidad implica que el Asistente Administrativo, en todo el proceso de revisión de la orden de compra, tiene las siguientes responsabilidades:

- **Conocer los materiales utilizados por la empresa y sus diferentes proveedores:** es necesario que el personal del departamento de cuentas por pagar conozca si se trata de materias primas importadas o nacionales, condiciones de almacenamiento y transporte, requisitos de importación, y otros aspectos.

- **Realizar las compras con base en los requerimientos establecidos en cuanto a cantidad y calidad:** la responsabilidad del Asistente Administrativo está limitada a cumplir con las requisiciones establecidas, en caso de existir necesidad de cambios se debe consultar con la unidad que solicito el bien o servicio.
- **Controlar que las mercancías se reciben oportunamente:** este aspecto es importante porque la recepción oportuna influye en las operaciones de la empresa.
- **Realizar los reclamos por los faltantes o defectos en calidad:** La responsabilidad del Asistente Administrativo influye en negociar con los Proveedores, los reclamos por faltantes o defectos en el producto.

El sistema que se utiliza para controlar las órdenes de compra, por lo general es independiente del sistema de contabilidad, y sus requisitos principales consisten en controlar las órdenes pendientes. Al momento de recibir el bien o servicio en caso que esta no se encuentre de acuerdo con las políticas de calidad mínimas establecidas por la Institución, se debe efectuar un reclamo referente al bien o servicio y no se debería dar la conformidad del mismo, en caso contrario, es decir, si es conforme, es procesada inmediatamente.

Recepción de los bienes y/o servicios.

El siguiente paso en el proceso de compras, es la recepción del bien y/o servicio. En este momento el proveedor recibió el documento original de la orden de compra y procedió a suministrar los bienes o servicios requeridos se pueden presentar los siguientes casos:

- La unidad solicitante recibe lo requerido, en este caso la conformidad de lo recibido la tiene que dar esta unidad y enviar la documentación necesaria al departamento de contabilidad para su registro.

- La unidad solicitante no es quien recibe lo requerido, sino otra dependencia física, en cuyo caso la unidad solicitante debe efectuar un seguimiento a las órdenes de compra que tiene pendiente por recibir.

Para que la recepción de bienes y/o servicios, se efectuó de acuerdo con las políticas de autorización establecidas por el departamento de cuentas por pagar, una copia de las órdenes de compra emitidas, debe estar disponible en el departamento que recibirá el bien o servicio. Este control permite que únicamente se reciban los bienes o servicios sobre una base de autorizaciones preestablecidas.

Registro de la entrada del activo o recepción del servicio.

Una vez recibidos los bienes o servicios, y luego que el Asistente Administrativo da la conformidad de recepción, se debe realizar el correspondiente registro de entrada del activo o de la recepción del servicio.

Para realizar esto, es necesario remitir a la Dirección de Administración la siguiente documentación para su registro:

- Copia de la orden de compra.
- Factura original del proveedor.
- Informe de recepción.
- Documentos aduanales, en caso de tratarse de importaciones.

Se debe clasificar y codificar los bienes o servicios recibidos, a fin de registrarlos en la cuenta correspondiente de inventario, activo fijo, suministros o gastos por servicio.

Pago del bien o servicio recibido.

Se origina luego de haberse emitido la orden de pago. Este sujeto a los pasivos establecidos al respecto en las políticas de la empresa, con la relación al

manejo de efectivo. Para efectuar un pago, debe obtenerse al menos la conformidad de las siguientes unidades:

- Solicitante
- Receptora
- Cuentas por pagar

Registro del pago

Esta fase es un paso netamente contable, y debe ser efectuado en el momento en que la empresa emite el cheque a favor del proveedor o beneficiario. Debemos tener presente que el proceso de emisión de órdenes de compra, por lo general, no genera obligaciones para la empresa, debido a que hasta ese momento no se ha generado transferencia de propiedad de los bienes comprados; la necesidad de realizar registros contables surge cuando realizamos un pago anticipado al proveedor al colocar la orden de compra, en este caso se requiere el registro del egreso del efectivo, y el pago anticipado al proveedor. El registro contable en este caso es el siguiente:

XX-XX-XX	-----X-----	Db	Cr
	Anticipo a Proveedores	xxx.xxx,xx	
	Efectivo		xxx.xxx,xx

Es necesario que las compras realizadas se documenten a través de un diario de compras, en razón a la exigencia de tipo legal con carga tributaria para las compras como el Impuesto al valor agregado (IVA), y que establece que se deben llevar registros detallados para ese tipo de operaciones.

Registro de Cuentas por Pagar

Los procesos de cuentas por pagar se inician en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio.

Por lo que se observan en los anexos (Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4, Anexo 5, Anexo 6, Anexo 7) los formatos utilizados en la Dirección para llevar a cabo la gestión de Pago.

Y por último, pero no menos importante el papel que juega el costo en toda propuesta pues refleja las pérdidas ocasionadas en la actualidad. Se pudo comprobar que durante la gestión se consume en exceso papelería, como hojas blancas para la fotocopia de las facturas y las valuaciones, además de los comprobantes de pago que por ser papel químico resulta más costoso como se demuestra a continuación:

Relación de lo consumible mensual:

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Resma de Hojas Blancas	2	1.300.00,00	2.600.000,00
Comprobante de pago con Papel Químico	20	1.200.000,00	24.000.000,00
TOTAL			26.600.00,00

Fuente: Ayala (2020)

Lo que incurre un gasto total en el año de 26.600.000,00 Bs. aproximadamente.

Otro aspecto relevante durante el proceso de pago es la pérdida de tiempo en la jornada laboral lo que se resumen al uso de 5 días a la semana de la elaboración del pago, tomando en cuenta que se realizan dos pagos al mes lo que equivalen 10 días en total, pudiéndose observar el ejemplo de la siguiente forma:

Calendario Mensual de Pagos

D	L	M	M	J	V	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

 Días de elaboración del pago.

 Día de pago

CONCLUSIONES

La empresa Multiservicios GGG1012, C.A., desde sus inicios, ha crecido abruptamente en lo que refiere a prestación de servicios y mantenimiento automotriz como electro auto y mecánica Ligera ofreciendo las mejores herramientas para el desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores que pertenecen a esta prestigiosa empresa. Sin embargo, se pudo observar y constatar que los procesos llevados en la Gestión de Pagos dentro del departamento de cuentas por pagar no son los más adecuados, los cuales dificultan obtener los logros planteados.

La carencia de un control interno y de lineamientos que reflejen los procedimientos llevados a cabo, impiden tener una gestión que se adapte al cronograma establecido y cumplir con los objetivos a los que se pretenden llegar, reflejando perdidas en el tiempo laboral donde cada proceso toma más de lo que generalmente debería.

Otro punto a destacar que se pudo observar es la cantidad de papel que es gastado para llevar a cabo la gestión de pago, ya que muchos formatos son llenados manualmente, a esto se suma la cantidad de copias a las facturas de la mercancía adquirida entre otras que ocupan gran cantidad de espacio dentro de las oficinas acudiendo a mobiliarios adicionales para resguardar los mismos, esto es consecuencia a la carencia de un sistema contable que pueda contener toda esta información sin necesidad de archivar el soporte físico que en muchas de las ocasiones resulta engorroso de ubicar.

Por otra parte, los cheques con los que son cancelados los pagos de los Proveedores y los Contratistas de igual manera son elaborados manualmente, donde adicionalmente los cálculos reflejados en los mismo son obtenidos con una calculadora electrónica, generando en la mayoría de las veces errores en el monto correspondiente al pago, provocando descontento con la manera en que es llevado a cabo el procedimiento que lo califican como deficiente.

Es de vital importancia la actualización de la normativa dentro del departamento de cuentas por pagar, ya que en lo que se refiere a la capacidad de la caja chica es de poca cobertura a los gastos que se manejan actualmente en un determinado periodo, resultando en muchas oportunidades la cancelación de pagos con cheque a montos insignificantes.

RECOMENDACIONES

A través del estudio realizado en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A., y una vez realizado un diagnóstico se determinaron alternativas de mejoras por lo que se proponen una serie de recomendaciones que se describen a continuación:

- Realizar una segregación de funciones para así monitorear el rendimiento en las actividades competentes por cargo.
- Principalmente implementar el programa administrativo SAP Business One (Sistemas, Aplicaciones y Productos) por ser el que más se adapta a las necesidades de la institución, además se demuestra su factibilidad con el levantamiento de información en el cual se direcciono la investigación pues permitirá integrar los procesos llevados a cabo en la gestión de pago.
- Deberán asistir a inducciones del SAP los que laboran en el departamento de cuentas por pagar. para familiarizarse con el sistema y así adquirir destrezas en los comandos para poder realizar las operaciones con el menor margen de error y aprovechar al máximo los beneficios que brinda en el área de interés.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos que permitan consultar los pasos a seguir de acuerdo con cada actividad y en el caso de un nuevo ingreso al departamento de cuentas por pagar de la empresa Multiservicios GGG1012, C.A. acelerarse el proceso de inducción y cuando surja una duda acudir a esa herramienta.
- Establecer un cronograma para los proveedores y contratistas que contemple el lapso de entrega de facturas y otro lapso de entrega para las valuaciones tomando en cuenta lo laborioso de las mediciones y así evitar inconvenientes al momento de elaborar los pagos, por no estar atentos a las fechas.

- Aumentar el fondo de la caja chica pues limita el uso de la misma en vista de lo costoso de los materiales y repuestos que se necesitan.
- Clasificar los tipos de pagos que se consideran urgentes y que por tener esa categoría son elaborados fuera de las fechas establecidas para la realización de pagos lo que ocasiona que algunos proveedores y contratistas quieran aprovechar de esta excepción para introducir facturas, por lo que para evitar inconvenientes se considera necesario que quede definido y preveer que cuando esto ocurra no interrumpa con las labores que se realicen a diario y así generar retraso.
- Como una modalidad de pago se sugieren transferencias bancarias o pagos móviles, los cuales disminuyen los trámites para la elaboración de cheques, el traslado del beneficiario hasta las instalaciones de la Institución y a su vez amplían los canales de comunicación en los casos en que la persona que autoriza se encuentre distanciado.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Fidias Arias, (2006). **El Proyecto de Investigación**. Caracas. Editorial Episteme. Segunda edición. Caracas Venezuela
- Fernando Catacora, (1999). **Sistema y Procedimientos Contables**. Caracas, Venezuela. Ediciones McGRAW-HILL
- Sainz De Vicuña, (2012) **Estratégicas del Control administrativo**. Tercera Edición. Santafé de Bogota: Copyright 1998, por McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A
- Vanessa Dicuru, y otros (2018). **Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Pagar de la Empresa Naturalflor, C.A.** Trabajo de Grado no publicado de la Universidad de Carabobo. Valencia.
- Rodrigo Estupiñán, (2006) **Control Administrativo** segunda Edición. Epiteme Consultores Asociados, C.A.
- Juan Gímenez, (2012) **Sistemas administrativos Automatizados** cuarta edición. Caracas. Panapo de Venezuela
- Leonardo Goodstein, (2001). **Planificación Estratégica Aplicada**. Primera edición. Santafé de Bogota: Copyright 1998, por McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A
- Estefani Goyo y Estela Oliveros, (2018). **Lineamientos de Control en las Cuentas por Pagar de la empresa Dimo, C.A.** Trabajo de Grado no publicado de la Universidad de Carabobo. Valencia.
- Gutiérrez y Mendoza (2016), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Gerenciales para optimizar la gestión de pagos en forma automatizada a Proveedores aplicable al Departamento de Finanzas en la empresa Distribuidora Sillas California C.A. (SILLACAS)**. Trabajo de Grado no publicado de la Universidad José Antonio Páez. Valencia.

Roberto Hernández, Carlos Fernández y otros. (2006). **Metodología de la Investigación**. Colombia. Editorial McGRAW-HILL Interamericana. Tercera Edición.

Iván Hurtado y Josefina Toro, (2000). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio**. (Tercera Edición). Epiteme Consultores Asociados, C.A.

James O'Brien, (2001). **Sistemas de Información Gerencial**. Cuarta edición. Colombia. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

Muñoz y Rojas, (2017) **Estrategias de mejoras de los procesos administrativos-contables para la planificación y control de la empresa Agro Transporte Aliexpress, C.A.** Trabajo de Grado no publicado de la Universidad José Antonio Páez. Valencia.

Juneidy Rodríguez y Efraín García, (2011). **Plan de acción para establecer controles administrativos en la aplicación de retenciones de Impuesto Sobre La Renta según el decreto 1808 en el Departamento de cuentas por pagar de la empresa distribuidora Dialcaval**. Trabajo de Grado no publicado de la Universidad José Antonio Páez. Valencia.

Carlos Sabino, (2002). **El Proceso de Investigación**. Primera edición. Caracas. Panapo de Venezuela

Tamayo y Tamayo **Metodología de la Investigación** segunda edición. Caracas. Panapo de Venezuela

UJAP (2007) **Manual de Normas para la Elaboración y Presentación de los**

Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado. Valencia. Universidad José Antonio Páez

Upel (2006). **Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales**. Caracas. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Electrónicas

Tochon (2008). Decreto 1808. (Documento en línea). Venezuela. Disponible. <http://impuestoalvaloragregadoiva.blogspot.com/2008/07/decreto-1808.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

El presente instrumento es para recabar información relacionada con el trabajo de Grado titulado **ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR DE MULTISERVICIOS GGG 1012, C.A.** presentado en LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ para optar al título de Contador Público, para ello es necesario que Ud. responda los planteamientos con objetividad y sinceridad, pues de esto dependerá el éxito de la investigación. Los datos suministrados serán de carácter confidencial y constituyen un valioso aporte para la realización del mismo.

Instrucciones generales:

- Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados
- Marque con una (X), la alternativa que se adecue más a la realidad
- Adopte una actitud positiva al contestar el instrumento
- Se presentan dos opciones, responda solamente una

ÍTEM	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se realizan los pagos en el lapso de tiempo negociado con los proveedores?		
2	¿Considera usted que la elaboración de un cronograma de actividades, agilizaría los procesos de emisión de pagos en el departamento de cuentas por pagar?		
3	¿Son entregados los comprobantes de retención de ISLR al momento de ser recibidos los cheques?		
4	¿Considera usted que el proceso de compra es adecuado?		
5	¿Con que frecuencia ocurren errores en el cálculo de la cancelación del pago a proveedores?		
6	¿Considera usted que el retraso en la cancelación de facturas obedece a errores de cálculo?		
7	¿Considera usted que deben establecerse montos mínimos en la emisión de cheques?		
8	¿Considera usted que los proveedores cumplen con los lapsos establecidos para la entrega de la factura?		

ORDEN DE COMPRA

Fecha: (Fecha de expedición del documento)

N^a de orden

Datos del comprador

Razón social:

Rif:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

(Nombre y cargo de quien realiza el documento)

Datos del vendedor

Razón social:

Rif:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

(Nombre y puesto de quien recibe el documento)

<u>Cantidad</u>	<u>Descripción</u>	<u>Precio Unitario</u>
	(Características de la mercancía)	<u>0.00</u>
		<u>0.00</u>
		<u>0.00</u>
	<u>Subtotal</u>	<u>0.00</u>
	<u>I.V.A.</u>	<u>0.00</u>
	<u>Total</u>	<u>0.00</u>

Condiciones de entrega

Lugar: (Lugar de entrega)

Fecha y hora: (Fecha y hora de entrega)

Condiciones de pago

(Anticipo al momento de la orden y resto al momento de la entrega.)

Autoriza

(Nombre de quien autoriza)

COMPROBANTE DE RETENCION DE ISLR

FECHA	Nº COMPROBANTE

DATOS DEL AGENTE DE RETENCION

NOMBRE O RAZON SOCIAL	
DIRECCION FISCAL	
RIF	

DATOS DEL AGENTE BENEFICIARIO

NOMBRE O RAZON SOCIAL	
DIRECCION FISCAL	
RIF	

DATOS DEL IMPUESTOS RETENIDO

Descripción del servicio _____

FECHA EMISION	Nª FACTURA	Nº CONTROL	MONTO TOTAL	BASE	% RET.	MONTO RET.

TOTAL

TOTAL

TOTAL IMPUESTO RETENIDO

Firma y Sello

**MULTISERVICIOS
GGG, C.A.**

RELACION DE PAGOS PARA FIRMA

Fecha:

Nombre del proveedor	Orden de compra	Nº de factura	Monto	Firma

Realizado por:

Observaciones :

**MULTISERVICIOS
GGG, C.A.**

ARQUEO DE CAJA CHICA

CAJERO _____

FECHA _____

ARQUEO N^a _____

1.- SALDO **0000,00**
 Saldo inicial 0000,00

2.- DOCUMENTOS **0000,00**

- VENTAS – INGRESOS 0000,00

 Facturas xxxx,xx
 Notas de Debito xxxx,xx
 Notas de Crédito xxxx,xx
 Otros xxxx,xx

- COMPRAS – EGRESOS 0000,00

 Facturas xxxx,xx
 Notas de Debito xxxx,xx
 Notas de Crédito xxxx,xx
 Otros xxxx,xx

3.- EFECTIVO- EQUIVALENTE DE EFECTIVO **0000,00**

BILLETES 0000,00

Denominación	Cantidad	Total
200,00		
500,00		
10.000,00		
20.000,00		
50.000,00		

TARJETAS0000,00

TIPO	Factura	Monto
Visa		
Master Card		

TRANSFERENCIAS Y CHEQUES0000,00

BANCO	Nº	FACTURA	FECHA	MONTO

OTROS

1.- TOTAL CAJA CHICA.	0000,00	
2.- TOTAL DOCUMENTOS	0000,00	
TOTAL		0000,00
3.- TOTAL EFECTIVO	0000,00	
TOTAL		0000,00
SALDO _____		

OBSERVACIONES

CAJERO

AUDITOR
