



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES
DEL ÁREA DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA INSUMACA
HOGAR, C.A**

Empresa: Insumaca Hogar C.A.

Autor: Pérez Parra Génesis C.
C.I: V-21.454.267

San Diego, 2018



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO EN LAS OPERACIONES DEL
ÁREA DE CUENTAS POR PAGAR DE LA
EMPRESA INSUMACA HOGAR, C.A**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR:

Autor: Pérez Parra Génesis
C.I.: 21.454.267

San Diego, 2018

AGRADECIMIENTO

En el presente proyecto principalmente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme, por haberme acompañado y guiado a lo largo de este camino, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo de felicidad.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica como de la vida, y por estar pendiente de todo lo que me sucede y también por ser mi fuente de energía cuando los necesito, y por su incondicional apoyo, este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi familia por, apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por todos los consejos recibidos en los momentos difíciles de mi vida, por darme la oportunidad de tener una excelente educación en lo que ha transcurrido mi vida, y sobre todo por ser mis ejemplos a seguir.

A mis amigos por todos los momentos que pasamos juntos, por las tareas que realizamos juntos y por todas las veces que me explicaron gracias. Por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa de bachillerato un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

A los profesores, les agradezco por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo, por su esfuerzo, quien con sus conocimientos y sabiduría, su experiencia, su paciencia, además porque han aportado su granito de arena a mi formación, y su motivación ha logrado que terminara mi proyecto con éxitos. De igual manera por su visión crítica, críticas en aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que me ayudaron a formarme como persona e investigadora.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida, a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyos, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

DEDICATORIA

Este trabajo se la dedico a Dios quien supo guíame por el buen camino, darme Fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por enseñarme a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, que me han dado todo lo que soy como persona, porque son mi apoyo, mi soporte y compañía durante este periodo de estudio, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, por quererme mucho por creer en mí, por darme valores, principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, por siempre apoyarme y nunca dejarme sola en los momentos que más los necesito.

A mi abuela, por sus consejos motivación y apoyo que me ha brindado estos años en período de estudio formación tanto académica como de vida, por siempre acompañarme y guiarme por buen camino, mil gracias por todo.

A mi familia, quienes son mi ejemplo a seguir, y me brindaron apoyo durante la realización de este trabajo, por sus consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar como persona.

A mis amigos, por el apoyo que nos damos mutuamente en nuestra formación, y que hasta ahora seguimos siendo amigos, mil gracias por todos los momentos que hemos pasado juntos y porque han estado conmigo siempre. A los profesores, especialmente a la profesora Yandyra Páez, por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios y por la elaboración de este trabajo, por sus tiempos compartidos, por impulsar el desarrollo de mi formación, y por apoyarme en cada momento.

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULOS	
I LA EMPRESA	3
1.1 Razón social de la empresa.....	3
1.2 Dirección.....	3
1.3 Actividad a la que se Dedicar la Empresa.....	3
1.4 Descripción de la Empresa.....	3
1.5 Estructura Organizativa de la Empresa.....	4
1.6 Actividades Realizadas en el Puesto de Cuentas Por Pagar.	5
 II EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	7
2.1.1 Formulación del Problema	10
2.2 Objetivos de la Investigación.....	10
2.2.1 Objetivo General.....	10
2.2.2 Objetivos Específicos.....	10
2.3 Justificación de la Investigación.....	11
2.4 Limitaciones y Alcances de la Investigación.....	12
 III MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
3.1 Antecedentes de la Investigación.....	13
3.2 Bases Teóricas.....	18
3.2.1 Control Interno.....	18
3.2.2 Cuentas por Pagar.....	19
3.2.3 Control Interno de las Cuentas por Cobrar.....	20
3.2.4 Auditoría.....	22
3.3 Definición de Términos Básicos.....	23
 IV MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Fases de la Investigación.....	26
 V ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	31
5.1 Fase I: Diagnostico de los procedimientos de control interno actualmente aplicadas por la empresa en el área de cuentas por pagar.	31

INDICE GENERAL

	Página
5.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas vinculadas a las cuentas por pagar que actualmente realiza el Departamento de Administración de la empresa Insumaca Hogar, C.A.....	44
VI LA PROPUESTA	
6.1 Descripción de la Propuesta.....	47
6.2 Objetivo de la Propuesta.....	48
6.3 Justificación de la Propuesta.....	48
6.4 Estudio de Factibilidad.....	49
6.5 Desarrollo de la Propuesta.....	51
6.6 Conclusiones y Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Página
N°		
1	Existencia de Normas y Procedimientos.....	31
2	Claridad, Precisión y Adecuación de la Normas y Procedimientos.....	32
3	Normas y Procedimientos Escritas.....	33
4	Normas y Procedimientos Escritas.....	34
5	Establecimiento de los Niveles de Endeudamiento.....	35
6	Segregación de Responsabilidades.....	36
7	Identificación de Riesgos Potenciales.....	37
8	Conciliación de los Estados de Cuentas.....	38
9	Mecanismos de Contingencia.....	39
10	Entrega y Procesamiento de Facturación.....	40
11	Tipo de Documentación.....	41
12	Validación de Pagos	42
13	Fortalezas y Debilidades.....	44
14	Oportunidades y Amenazas.....	45
15	Funciones del Puesto de las Cuentas por Pagar.....	51
16	Funciones del Puesto de las Cuentas por Pagar.....	52
17	Procedimientos – Normas.....	52
18	Procedimientos - Pagos a Proveedores.....	54
19	Procedimientos – Libro de Compras.....	57
20	Procedimientos - Pagos de Servicios.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°		Página
1	¿Existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar en su empresa?.....	31
2	En caso de que existan ¿Son claras, precisas y adecuadas las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?.....	32
3	¿Se encuentran por escrito las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?.....	33
4	¿Se encuentra estructurada la compañía para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores?.....	34
5	¿Están efectivamente y formalmente establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la empresa?.	35
6	¿Existe una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería?.....	36
7	¿Son identificados los riesgos potenciales a ocurrir con respecto al manejo de las cuentas por pagar de proveedores?.....	37
8	¿Se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores vs. Los mayores contables?.....	38
9	¿Se han establecido mecanismos de contingencia en caso de que el proceso normal de pago a proveedores no pueda ser realizado?.....	39
10	¿La documentación soporte de la compra (factura) es entregada a una persona en específico, y esta a su vez en que tiempo entrega la misma al área encargada de revisar la documentación y procesar la compra?.....	40
11	¿La documentación complementaria es entregada para revisión por parte de contabilidad?.....	41
12	¿Se valida en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido?.....	42

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura		Página
N°		
1	Organigrama General de Insumaca Hogar C.A.....	31



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES
DELÁREA DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA INSUMACA
HOGAR, C.A**

AUTOR (A): Pérez Parra Génesis
TUTOR (A): MSc. Yandyra Páez
Año: 2018

RESUMEN

El presente informe de pasantías, “Procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo”, presento el caso de estudio de una organización que no cuenta con un manejo adecuado de sus cuentas por pagar a proveedores y productores, generando como consecuencia que exista incertidumbre sobre la efectividad de la forma con se realizan las relaciones comerciales con sus proveedores. El presente informe tuvo como objetivo general proponer procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo. Teóricamente se fundamentó en conceptos y teorías relacionados al área de Auditoría, Controles Internos y Cuentas por Pagar. De acuerdo con la metodología utilizada, el informe se trabajó mediante fases metodológicas. Después de aplicado los instrumentos de recolección de datos y recogida la información se diseñó la propuesta de los procedimientos de control interno para la empresa Insumaca Hogar C.A., donde se pudo concluir que aplicados estos procedimientos y normas se contribuirá a facilitar a las personas responsables de la misma, observar de una forma general, organizada y secuencial la manera de cómo realizan sus actividades rutinarias del departamento de cuentas por pagar.

Palabras Claves: Cuentas por Pagar, Procedimientos, Control Interno, Auditoría

INTRODUCCIÓN

El rubro de Cuentas por Pagar es uno de los más sensibles y de mayor atención en todo tipo de organización debido a que corresponde al medio por el cual los bienes, materiales y servicios que la empresa requiere para realizar sus operaciones cotidianas sin ningún inconveniente, es por esta razón que se gestionan líneas de crédito o acuerdos comerciales que permitan a las empresas gestionar su liquidez de forma tal que pueda solventar sus pagos con los ingresos que perciba, sabiendo esto es muy importante que la manera como son desarrolladas las actividades relacionadas con el proceso de cuentas por pagar a proveedores se encuentre estructurada de una manera que pueda responder a todas las necesidades de los usuarios internos y externos, garantizando así que el proceso sea desarrollado en armonía y de forma efectiva.

A fin de resaltar esta problemática se toma en cuenta a la empresa Insumaca Hogar C.A., específicamente en el departamento de administración y cuentas por pagar para obtener un resultado favorable en la solución de dicho problema. El presente trabajo tiene como objeto, crear procedimientos con el fin de aportar soluciones y mejorar los problemas detectados en el puesto de Cuentas Por Pagar, la cual estará estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: La Empresa, aquí se describe su razón social, dirección, actividad a la que se dedica, descripción, estructura organizativa y actividades realizadas en el puesto de Cuentas Por Pagar.

Capítulo II: El Problema, donde se describe el problema, se define los objetivos, general y específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo III: Marco Teórico Referencial, en esta parte se describen los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos que fundamentan la investigación.

Capítulo IV: Marco Metodológico, en esta parte se desarrolla las fases metodológicas de la investigación.

Capítulo V: denominado “Presentación y Análisis de los Resultados”, se presenta las soluciones propuestas derivadas de los diagnósticos.

Por último el Capítulo VI: La Propuesta, donde se desarrolla la propuesta, las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Razón social de la empresa

Insumaca Hogar C.A.

1.2 Dirección

Av. Lisandro Alvarado, Galpón 119-121, Zona Industrial la Guacamaya Valencia, Estado Carabobo.

1.3 Actividad a la que se Dedicla la Empresa

Insumaca Hogar C.A. se dedica a la comercialización de materiales de construcción y ferretería nacionales e importadas y toda actividad de licito comercio relacionada con el ramo principal. Respaldado por un grupo de inversionistas de reconocida trayectoria empresarial en el mercado nacional e internacional con solidez financiera, que cree en Venezuela como un país de múltiples oportunidades para el desarrollo de organizaciones exitosas.

1.4 Descripción de la Empresa

Misión

“Ser reconocidos como la comercializadora de materiales de construcción y ferretería nacionales e importadas que ofrece una amplia variedad de productos con precios competitivos de alta calidad. Liderado por un equipo humano que con entusiasmo trabaje en pro del bien común, y que comprende que satisfacer las necesidades del cliente es nuestra razón de existir

Visión

Consolidar un equipo humano con excelencia profesional y vocación de servicio, que contribuya a que seamos reconocidos a largo plazo como una empresa que promueve relaciones eficaces entre empleados, clientes, proveedores y la comunidad.

Valores

- Honrados; Dignos de confianza.
- Humildes; ser auténticos, sin pretensiones ni arrogancias.
- Comprometidos; exigir resultados y responsabilidad.
- Respeto; Tratar a todos como gente importante.
- Actitud positiva y entusiasta.
- Resultados; servicio y sacrificio.

Productos y Servicios

Insumaca Hogar S.A. ofrece a sus clientes:

- Material de construcción y ferretería nacionales e importadas,
- Cerámicas en general
- Artefactos eléctricos de línea blanca
- Electrodomésticos
- Productos de cerámicas

1.5 Estructura Organizativa de la Empresa

Insumaca Hogar C.A. cuenta con una estructura organizativa que comienza por la junta directiva quien se encarga de dirigir a dos grandes direcciones los cuales son el director general y el director de finanzas.

La dirección general está a cargo del gerente de proyectos, gerente de compras y del gerente de operaciones. La dirección de finanzas está a cargo de dirigir al gerente de

capital humano, auditor de gestión, gerente de administración y finanzas, gerente de sistema y gerente de mantenimiento.

A continuación se presenta en la figura 1 el organigrama general de la empresa.

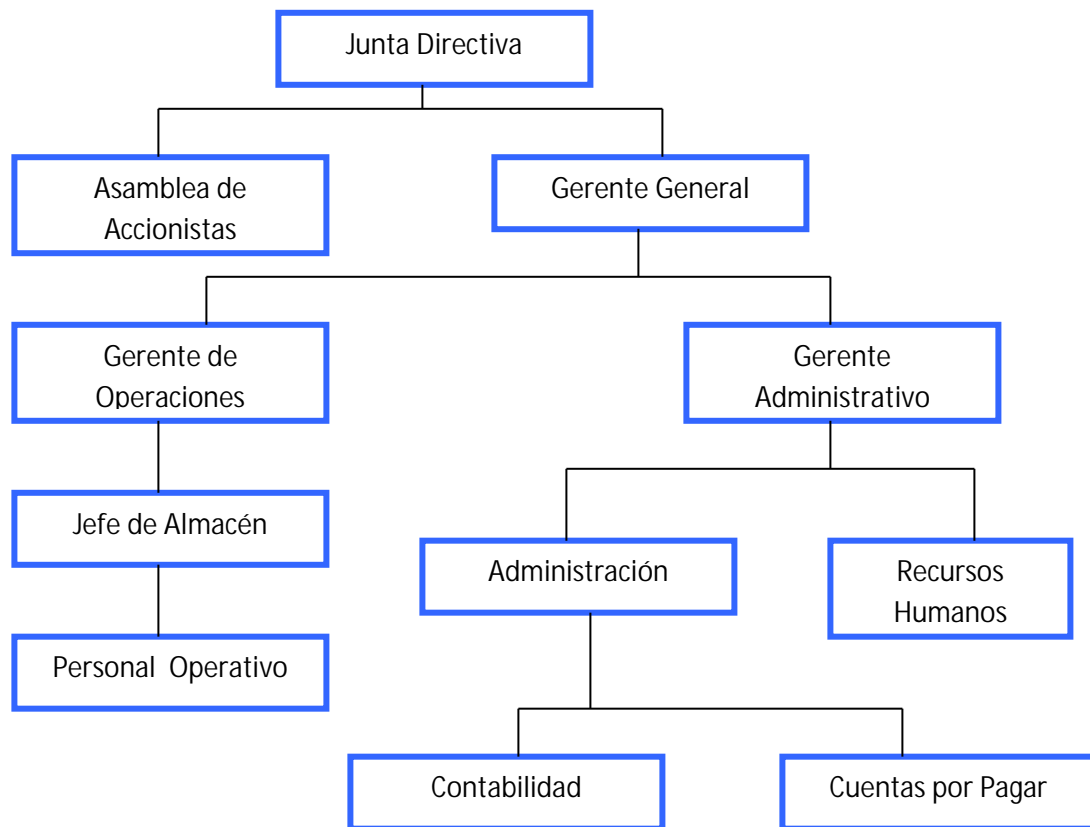


Figura 1. Organigrama General de Insumaca Hogar C.A.

1.6 Actividades Realizadas en el Puesto de Cuentas Por Pagar

El estricto cumplimiento de los compromisos de pago es sin duda uno de los aspectos más valorados por los proveedores de cualquier empresa. La morosidad, y sobre todo si es reiterada puede suponer la pérdida de proveedores clave para la empresa, supone una pésima imagen de cara a los proveedores que han confiado en ella y puede acabar incluso trasladándose a listas y foros de morosidad que pueden

dificultar la adquisición de futuros bienes y servicios estrangulando de esta manera la actividad empresarial.

Este Departamento de la empresa Insumaca Hogar C.A. se encarga de la atención personalizada a los proveedores y de los pagos que se deben realizar a los mismos. El departamento de Cuentas por Pagar tiene como función:

- 1.** Presentar facturas y llenar en original y una copia la planilla de la relación de facturas recibidas para su cancelación.
- 2.** Revisar las facturas para verificar si están vencidas al momento de presentarlas.
- 3.** Aplicar descuentos a las facturas según la condición de pago de cada Proveedor.
- 4.** Descontar las notas de devolución de mercancías en la brevedad que se pueda.
- 5.** Colocar notas de envío a cada factura para verificar si la tienda recibió la mercancía.
- 6.** Elaborar cheques para el pago de los Proveedores.
- 7.** Elaborar los libros de compras de cada compañía a principios de cada mes.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, la contribución y la importancia en los controles internos financieros y el control de gestión sigue siendo prioritario en las finanzas de las organizaciones tanto públicas como privadas, y es por eso que a medida que se dan cambios financieros, tecnológicos, económicos, políticos y culturales a nivel mundial indudablemente habrá una mejor adaptación ante los nuevos retos, de manera en que se pueda alcanzar la confianza entre los socios, accionistas, inversionistas bien sea para protegerse ante los potenciales riesgos de fraudes financieros como para garantizar la productividad, eficiencia y eficacia en las operaciones.

En este sentido, la diferencia entre control financiero y el control de gestión, según Hongren, y Cols (2006:57) el control financiero “busca proteger los activos de la entidad, evitar riesgos de que se cometan fraudes, fomentar el acatamiento de políticas, promover la eficiencia operativa, tener registros contables precisos y fiables”. Adicionalmente, Pérez y Veiga (2008:145) definen que el control de gestión “pretende que la organización alcance de manera eficiente sus objetivos mediante la planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados en manos de la dirección, la cual abarca todos los niveles de la organización”.

Es decir, que ambos tipos de controles se complementan para dar un resultado global de eficiencia y productividad dentro de la empresa en el futuro, rompiendo con la informalidad como elemento lleno de improvisaciones y de desaciertos que limitan la excelencia.

Por otra parte, una de las características comunes en los países en desarrollo en relación al tema de los controles internos, según Aguirre y Armenta (2011:213) es “la falta de formalidad y de capacidades de organización interna para lograr una adecuada operación sin riesgos tanto en lo financiero como en lo administrativo”.

Es por ello, las ventajas que ofrece el control interno, el cual favorecerá alcanzar un modelo de prevención y corrección sobre las desviaciones, errores y fallas humanas debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa.

En este aspecto, es necesario acotar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en una organización recae con mayor peso en los niveles directivos, que están llamados a vigilar continuamente las operaciones inherentes a su área y adoptar medidas drásticas y oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia; pero, resulta necesario involucrar también al resto de la organización dentro del proceso como un todo, para que pueda existir un compromiso real y verdadero en todos los niveles de la empresa y que pueda proyectarse hacia su entorno, y en este caso la actitud de los administradores marcará la pauta a seguir por los administrados.

En lo que concierne al punto de estudio de la presente investigación, esta centra su interés en la elaboración de una propuesta de procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo, la empresa se dedica a la comercialización de materiales de construcción y ferretería nacionales e importadas.

La empresa en estudio, tiene como principal debilidad en no poseer procedimientos, ni controles internos para normar y controlar la gestión en las áreas

de inventarios compras, cuentas por pagar y pagos; por lo que los procesos en los departamentos dentro de la organización son rígidamente informales, lentos, imprecisos y desorganizados en cuanto a que una persona realiza funciones compatibles, los documentos no reciben el debido resguardo bajo estándares de calidad archivística y no se llevan formatos para medir el desempeño en las áreas mencionadas.

Otros de los puntos críticos esta en el área de inventario es que no se realizan los registros adecuados para determinar la reposición exacta ni el stock real disponibles de materiales, tampoco se sabe con precisión las cantidades mínimas y máximas, ya que algunas veces se almacena productos que satura los espacios, no se realizan conteos físicos periódicos, se utilizan muchas hojas de cálculo para determinar los costos de inventario, y no se revisa la eficiencia y eficacia del proceso de inventario.

Con respecto al área de cuentas por pagar se origina por la acumulación de inventarios debido a la compra anticipada de materiales para prevenir la escasez de los mismos, los pagos no se realizan bajo un cronograma para los proveedores, lo que ha permitido tener muchos compromisos a nivel contable, compra mucho más de lo que vende, y debido a que sus ventas no generan grandes ingresos, no cuentan con la disponibilidad para cubrir sus obligaciones.

Adicionalmente, La empresa si bien cumple con los requisitos formales establecidos por la gerencia general para el logro de las metas organizacionales, las decisiones y los procesos realizados no atienden a un lineamiento estratégico o a unas normas precisas, al carecer de procedimientos y programas control interno, lo que impide la unificación de criterios y desempeño que deben tener en la empresa para cumplir con los objetivos trazados y contribuir a la mejor toma de decisión.

La situación antes descrita ha llevado a la empresa a pérdidas financieras, por lo que es conveniente estandarizar y planificar los procesos por medio de procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar que agilice, organice y armonice las funciones en las áreas mencionadas. Lo anteriormente expuesto, lleva a formular la siguiente interrogante

2.1.1 Formulación del Problema

¿Qué necesidad muestra el Departamento de Administración en el área de cuentas por pagar, de la empresa Insumaca Hogar C.A donde deja en evidencia que el procedimiento que aplica no permite plasmar de forma clara y correcta la información contable

2.2 Objetivo General

Proponer procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo.

2.3 Objetivos Específicos

- 1.- Diagnosticar los procedimientos de control interno actualmente aplicadas por la empresa en el área de cuentas por pagar.

- 2.- Identificar las debilidades y fortalezas vinculadas a las cuentas por pagar que actualmente realiza el Departamento de Administración de la empresa Insumaca Hogar, C.A.

- 3.- Elaborar los procedimientos de control interno que contribuyan a la mejora del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A

2.3 Justificación de la Investigación

El propósito de la presente investigación estará referido a proponer procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo. La orientación hacia el establecimiento de los controles internos cada vez tiene más importancia debido a la necesidad de desarrollar procedimientos eficaces y eficientes que arrojen resultados financieros confiables y permitan el resguardo de los activos de la empresa. Uno de los mayores aportes que dará este estudio a la empresa, será reducir los riesgos potenciales de ineficiencia e ineficacia operacional en las áreas cuentas por pagar-pagos, otorgándole mayores beneficios financieros, así como mejoras en su productividad.

Es por ello que la investigación proporcionará un valor agregado a la empresa, ya que la evaluación de control interno en el ciclo ventas, cuentas por cobrar y cobros representa un material de apoyo importante, que garantiza que todos los procedimientos relacionados con esa área se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con las metas y objetivos trazados, proporcionando a la empresa Insumaca Hogar, C.A más beneficios y permitiendo reducir las pérdidas operativas por malas ejecuciones, asegurando además que las actuaciones de cada empleado tengan una sintonía lógica y queden delimitadas en forma precisa, confiable y transparente.

Otros de los beneficios que otorgará este estudio estará en el fortalecimiento y elevación de la producción intelectual en las líneas de investigación productividad y calidad total dentro de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, dándole soporte a futuras investigaciones en el tema de control interno y cuentas por pagar.

Se espera que con los resultados de esta producción intelectual surjan nuevos enfoques prácticos ajustados a la solución de los problemas referidos a los controles internos y cuentas por pagar. Cabe mencionar que los aportes teóricos-

prácticos estarán fundamentados en referencias teóricas y antecedentes del control interno para la realización de la presente investigación, por otra parte, para la investigadora representa una oportunidad de crecimiento profesional, ya que podrán tener habilidades y destrezas para evaluar el control interno de una organización.

2.4 Limitaciones y Alcance de la Investigación

El Alcance de la investigación fue delimitado de acuerdo a los objetivos específicos que previamente se han indicado. En ese sentido el investigador dispuso de los conocimientos teóricos y metodológicos para abordar la temática planteada; así como también, con la determinación de profundizar en aquellos temas que pudieron ameritarlo.

Adicionalmente, también se contó con el tiempo y los recursos materiales necesarios para emprender este proceso de investigación. A nivel institucional se tuvo la autorización requerida para realizar el proceso de observación previsto para el desarrollo del marco metodológico de este trabajo, así como el acceso al recurso humano que fue seleccionado para la aplicación de la encuesta.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

A los fines de la presente investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio. La investigación científica y aplicada, se basa en teorías y conocimientos creados a partir de la abstracción y la aplicación metódica inductiva. En las Ciencias Sociales el conocimiento se ha venido creando a través de la historia sobre la base de otros conocimientos, por tanto se considera necesario apoyar la presente investigación en otros estudios realizados con antelación, en teorías científicas que aborden los temas tratados y en el marco jurídico que guarda relación con la investigación, con la finalidad de enriquecerla y de tener puntos de referencia guía a nivel científico y legal.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de toda investigación se deben tomar en consideración estudios previos que guardan cierta relación con el problema en estudio. De allí que Tamayo (2003:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En este sentido, se presentan a continuación una serie de trabajos de investigación con los que sus autores han intentado abordar el control interno en las organizaciones.

Fung y Monsalve (2016), en el trabajo de grado titulado **Propuesta de procedimientos basados en los componentes de la estructura del Control Interno (Informe COSO) que permitan la optimización del proceso ventas-cuentas por cobrar-cobros de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) dedicadas a la Litografía y Tipografía ubicadas en el sector San Blas, Valencia-Estado Carabobo**, el mismo fue presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. El objeto de

estudio presentó fallas en el control interno en cuanto a ausencia de políticas y procedimientos internos escritos, inexistencia de sistema automatizado, falta de segregación de funciones, entrega de mercancía inadecuada y ausencia de indicadores de gestión.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron que las empresas dedicadas a la litografía y tipografía poseen escasos conocimientos de lo que podría ser un sistema de control interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros y que existe deficiencia en los procedimientos, normas y políticas que establecen las empresas para lograr una evaluación efectiva del control interno. Este trabajo de grado surgió por la misma razón que la actual investigación, es decir, por la necesidad de proponer procedimientos basados en los componentes de la estructura del control interno en pequeñas y medianas empresa, donde no existe un adecuado control y al igual que el trabajo mencionado, se basa en el informe COSO para los procedimientos en el proceso ventas-cuentas por cobrar-cobros.

De igual manera, otro estudio desarrollado en la Universidad José Antonio Páez por Navas y Pérez (2016) titulado **“Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A.”**, tuvo como objetivo general, diseñar un plan de auditoría interna a ser aplicado en el Departamento de Cuentas por Pagar para la adecuación y optimización de los métodos y procesos contables, dada la situación que se ha venido observando donde se presentan fallas operativas en los registros de obligaciones de la empresa, por lo que amerita fortalecer sus controles internos en esa área específica con planes específicos de auditoría interna.

Como resultados relevantes de la investigación se menciona la creación del Departamento de Auditoría Interna así como el diseño e implementación de un manual de normas y procedimientos de Cuentas por Pagar, además de la capacitación

del personal para mejorar su desempeño en el área y hacer seguimiento a las transacciones contables e implantar un Plan de Auditoría Interna.

Igualmente, entre las conclusiones destaca que la Auditoría Interna es una herramienta que permite identificar debilidades y fortalezas en las áreas funcionales además de proveer información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, garantizando mayor efectividad en la consecución de metas y eficiencia en su utilización, generando una condición más favorable a los procesos internos de la organización.

Por su parte, Lugo, Moreno y Rodríguez (2015) en su trabajo de grado titulado **Propuesta de lineamientos para el mejoramiento de los controles internos administrativos y contables en los ciclos de compras-cuentas por pagar-pagos y ventas-cuentas por cobrar-cobros en las pequeñas empresas familiares ubicadas en la zona industrial la mora del municipio José Félix Ribas, Estado Aragua** presentado en la Universidad de Carabobo para obtener el título de licenciado en Contaduría Pública.

El objetivo de esta investigación fue diseñar lineamientos para el mejoramiento de esas empresas con la finalidad de hallar sus debilidades y sus fortalezas. El problema principal de este tipo de empresas fue la inexistencia de control interno en las compras y en las ventas. Dichos procesos se llevaban a cabo en forma improvisada generando situaciones de insolvencia y liquidez. Además no había suficiente personal para desempeñar funciones de compra y venta si no que se manejaban por una sola persona.

Se pudo concluir que estas empresas familiares tienen importantes debilidades en relación a sus controles internos administrativos y contables en ambos ciclos que afectan las operaciones y transacciones normales, y las recomendaciones fueron la toma de medidas preventivas en función de

buenos controles y la coordinación y ejecución en las actividades inherentes en el proceso por medio de funciones, establecimiento de políticas y normas para el desarrollo de las operaciones, para disminuir el riesgo de errores y fraudes. Esta investigación se relaciona con la presente porque ambas proponen procedimientos para el control interno en un proceso clave de una empresa como lo es el de compras.

Por otra parte, en la investigación realizada en la Universidad de Carabobo por Chacón y Toro (2015), titulada **“Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de compras y cuentas por pagar de la Empresa MAGRALCA, C.A.”**, el objetivo general del estudio fue proponer un sistema de control interno basado en el Informe Conceptual COSO para el área de compras y cuentas por pagar, con la finalidad de contribuir a la optimización de las operaciones administrativas de esa empresa, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de las operaciones inherentes a tales procesos, para sugerir la implantación de estrategias orientadas a solventar esa situación.

Desde la perspectiva metodológica, el trabajo fue desarrollado como una investigación de nivel descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, y mediante una encuesta se indagó a una muestra relacionada a esas áreas operativas acerca de algunas estrategias tendientes a resolver el problema planteado y mejorar el flujo de información desde y hacia el área de compras y cuentas por pagar, pero también con el fin de proponer una atención más diligente hacia los proveedores en el proceso de autorización de los pagos y en la cancelación efectiva de las obligaciones contraídas por el suministro de materias primas e insumos, lográndose en esa indagatoria resultados de gran interés para la investigación.

Como conclusión de ese estudio destaca la necesidad de reforzar los controles internos de la empresa en esas áreas específicas, señalando como alternativa la adopción del sistema de control interno basado en el Informe Conceptual COSO para

normalizar los procesos de autorización de compras, registro de cotizaciones, emisión de órdenes de compra así como la recepción y almacenaje de la mercancía comprada, tomando en consideración que el mismo mejorará en el área de compras y cuentas por pagar. De esa investigación fueron aprovechados para el estudio actual aspectos importantes de control interno que pueden ser aplicados en el presente caso para la optimización de las operaciones administrativas, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de operaciones inherentes a tales procesos.

En este contexto, se localizó en la Universidad de Carabobo una investigación realizada por Henríquez y Parejo (2014) titulada **Propuesta de estructuración integral de Control Interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la Autopista Valencia-Puerto Cabello**”, la cual tuvo como objetivo general la creación de una estructura integral para mejorar el control interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos en esa empresa y contribuir al fortalecimiento de la eficiencia de sus operaciones, ya que en dicha empresa no se da fiel cumplimiento a las políticas de compra y se desconocen las normas internas que regulan esas actividades, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que apunten en esa dirección.

En el cuerpo de conclusiones y recomendaciones de ese trabajo se señala que los controles internos constituyen una herramienta de gran valor administrativo y gerencial porque permitiría determinar cuáles son las áreas con debilidades operativas y cuáles presentan fortalezas que pueden ser aprovechables en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos para asegurar la consecución de las metas y objetivos de la empresa, sirviendo igualmente como mecanismo de evaluación para la realización de una toma de decisiones efectiva, garantizando de ese modo la eficiencia operativa de los procesos y el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en esa área funcional.

Los resultados de la investigación confirmaron la necesidad de revisar la estructura organizacional de la empresa para promover la coordinación efectiva de todas las áreas relacionadas con el ciclo de compras, evaluar en forma integral los procesos de control interno y verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa que resulta del proceso de compras, cuentas por pagar y pagos.

En relación a los aportes al estudio actual, resultaron de gran valor teórico-práctico los análisis presentados en el procesamiento de la información relacionada con el área de compras y cuentas por pagar, lográndose con ello un reforzamiento de los criterios aplicables en el estudio para las ventas y cuentas por cobrar.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas la conforman los conceptos y proposiciones teóricas, con la finalidad de establecer un punto de vista orientado a explicar el problema planteado; ubicando bibliográficamente autores que con sus teorías y estudios sustentan la corriente del pensamiento en cada elemento que conforman el problema.

3.2.1 Control interno

El Control Interno representa el soporte sobre el cual se observa la confiabilidad de un sistema tanto contable como administrativo, de acuerdo con Estupiñan (2008: 143) también “evalúa la eficacia operacional de los procesos llevados a cabo en dichos sistemas, y no se limita solo a la confiabilidad de la manifestación de las cifras que se revelan en los estados financieros”. El control interno en una organización se orienta a prevenir o detectar errores o irregularidades, siendo un error un hecho de manera no intencional y una irregularidad errores u omisiones no intencionales.

De acuerdo con lo que menciona Estupiñan (2008:145) “un sistema de control interno debe brindar confianza a la organización y poseer una serie de controles

que disminuyan la probabilidad de que existan errores sustanciales o irregularidades en los registros que puedan afectar los estados financieros”; es por ello que el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar aquellos posibles errores e irregularidades relacionados con la falsificación, fraude y cuidar de que los registros sean realizados de manera correcta y oportuna, debido a que esto tiene implicación sobre la correcta conducción de los negocios.

3.2.2 Cuentas por Pagar

La división contable administrativa ha creado diversas áreas dentro de esta disciplina, que en su forma práctica se traslada al ejercicio administrativo en las empresas. De acuerdo con Catácora (2006 103): El pasivo de una empresa está conformado por todas las obligaciones que se han contraído con terceros por la adquisición de bienes o servicios, por la contratación de una deuda por medio de préstamos recibidos o bien sea por la generación de una deuda derivada de las actividades del negocio.

Los rubros del pasivo pueden estar compuestos por una gran variedad de partidas tales como: préstamos bancarios, cuentas por pagar a proveedores, acumulaciones de pasivos estimados, deuda a largo plazo, créditos diferidos y pasivos generados por obligaciones con los empleados, por citar las más importantes.

La presente investigación se centra en el estudio de las cuentas por pagar, las cuales según Catacora (2006:108) se originan por “la necesidad de financiamiento de la empresa para la adquisición de bienes o servicios, que le permitan llevar a cabo el proceso de producción o mantener activas las funciones de apoyo de servicios a los distintos unidades del negocio.

Los documentos por pagar comerciales como las cuentas por pagar comerciales, se originan por transacciones que se realizan con los proveedores por la adquisición de bienes o la recepción de servicios relacionados con el giro principal de

actividades o el negocio de una empresa. Un punto de análisis con respecto a los efectos y cuentas por pagar, es el referido a la diferencia que existe entre éstos.

En el primer caso, los documentos o efectos por pagar comerciales están constituidos por letras de cambio o giros que tienen una mayor fortaleza de exigibilidad para los acreedores, por esta razón, se coloca y clasifica antes que las cuentas por pagar comerciales. Estas últimas se encuentran formadas por facturas recibidas de los proveedores, de allí que la principal diferencia que existe entre los dos pasivos es la forma como son contraídos.

El segundo rubro de pasivos importantes a nivel de los documentos y cuentas por pagar, es el referido a las cuentas por pagar a compañías relacionadas, que pueden tener una composición y origen diverso. Algunos conceptos de pasivos con compañías relacionadas son los siguientes:

- Financiamientos recibidos.
- Compras de bienes.
- Recepción de servicios.
- Otras operaciones.

El tercer rubro importante, es el referido a las cuentas por pagar que no tienen una clasificación dentro de los primeros renglones y que se incluyen en las otras cuentas por pagar, como por ejemplo:

- Cuentas por pagar empleados.
- Retenciones varias de impuestos.
- Retenciones sobre nómina.
- Debito fiscal IVA

3.2.3 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Según Meigs (2000:287), "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos

negociables no deben llevar los registros contables". Comúnmente, en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar la entrada de efectivo, llevar los registros de las cuentas por cobrar, expedir notas de crédito y cancelar las cuentas incobrables.

Sin embargo, esa combinación de funciones es una invitación al fraude, ya que un empleado en esa situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del cliente, emitiendo una nota de crédito simulando que el cliente ha devuelto mercancía o anulando la cuenta del cliente y presentarla como incobrable.

Considerando lo anterior y como precedente de funciones incompatibles, es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada.

Sin embargo, de ser posible, deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable. Visto así, la gerencia tiene dos objetivos que son conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar.

Asimismo, todo negocio preferiría vender más al contado que a crédito, y a menos que las cuentas por cobrar produzcan intereses, se consideran activos no productivos que no generan ingreso mientras esperan el cobro. Por consiguiente, otro objetivo del manejo de efectivo es minimizar la cantidad de dinero comprometido en forma de cuentas por cobrar.

3.2.4 Auditoría

La auditoría es un examen objetivo y sistemático, total o parcial; de una unidad organizacional con respecto a sus operaciones financieras y administrativas, con el fin de verificar o determinar su efectividad. También puede ser catalogada como una herramienta de control y supervisión, que permite encontrar debilidades en la organización. La auditoría puede clasificarse de dos maneras, auditoría financiera y auditoría administrativa. Según Téllez (2004):

La auditoría financiera es el examen de los estados financieros elaborados por un contador público sobre libros de contabilidad, registros, documentación complementaria transacciones de la entidad examinada para determinar si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. (p. 46)

Se puede decir entonces que la auditoría financiera evalúa los hechos económicos en términos monetarios que han sido plasmados en los libros de contabilidad, con el fin de constatar si fueron registrados bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados. Su objetivo final es el de emitir un dictamen con respecto a la razonabilidad del contenido y presentación de los estados financieros. Otra clasificación de auditoría es la administrativa, que según Téllez (2004):

La auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y sus métodos de control, medios de operación y empleo de sus recursos humanos y materiales. (p.46)

La auditoría administrativa se encarga entonces de verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de los elementos del proceso administrativo en relación con los estándares preestablecidos.

Como se estableció previamente, la auditoría es un proceso sistemático, es decir; que comprende un conjunto de procesos lógicamente ordenados que el auditor debe realizar para que el producto final de dicha auditoría sea válido. Cabe destacar que aunque existe una metodología de auditoría previamente establecida, el auditor debe utilizar tal metodología como una guía, pues cada organización es diferente, pero siempre cumpliendo los estándares generales establecidos por la profesión.

La recolección de información pertinente a la auditoría (el auditor utiliza su criterio profesional para seleccionar evidencia para elaborar su informe final) se debe realizar de manera objetiva, manteniendo una actitud de independencia y neutralidad frente a su trabajo. La auditoría es la herramienta de evaluación y verificación de procesos y resultados por excelencia, pues representa una comparación de la realidad de la organización con un referente que por lo general es el funcionamiento óptimo y los resultados esperados, por ello contribuye en el control interno, cuando se realiza desde la propia empresa.

La auditoría genera una serie de recomendaciones a partir de los errores encontrados que permite mejorar y superar las anomalías en los procesos y obtener mejores resultados, por tal motivo debe tenerse en cuenta en esta investigación como estrategia complementaria especialmente la auditoría interna, que es la que se realiza desde la propia organización hacia esta misma.

3.3 Definición de Términos Básicos

Administración: consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Control: consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

Estructura: la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio.

Cumplimiento: conformidad y adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos.

Deficiencia: tiene algún defecto o no alcanza el nivel considerado normal.

Normas: regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades dentro de una organización.

Organización: asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Políticas: un lineamiento a seguir que lo ha establecido la gerencia de una empresa u organización.

Procedimientos: consiste en descubrir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral. Por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Proveedores: Personas o empresas que se encargan de abastecer a una organización de los artículos necesarios ya sean de consumo o bienes propios del giro que explota.

Riesgo: contingencia o proximidad de un daño.

Requerimiento: Es un medio que se utiliza para realizar el pedido de los bienes suministros que la empresa necesita para satisfacer necesidades de consumo o bienes de producción operativa del giro del negocio.

Selección del proveedor: Proceso de comparación y verificación según propuestas y proformas de proveedores con el fin de encontrar el idóneo dentro del mercado el cual cumpla con los estándares establecidos por la compañía

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnostico de los procedimientos de control interno actualmente aplicadas por la empresa en el área de cuentas por pagar.

En esta fase se utilizará la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, considerado según Balestrini (2003) como:

Un medio escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con la situación planteada (p. 154).

Este instrumento de recolección de datos se aplicará a la población elegida para el estudio con el fin de permitir al individuo entrevistado expresar sus pensamientos con respecto a los procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo. En este sentido se pretende realizar una encuesta escrita, a través de un cuestionario construido por preguntas breves que serán aplicadas la muestra seleccionada; constituido por (12) preguntas de carácter cerrado de selección múltiples. Además, el análisis de los cuadros, gráficos e ilustraciones presentado en dicho trabajo.

De acuerdo con Arias (2006: 53), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Para obtener los datos e información relacionada con esta investigación las técnicas que se utilizaran la encuesta y el instrumento el cuestionario para las dos poblaciones seleccionadas. La

aplicación de la técnica de la encuesta se hará mediante la aplicación de un cuestionario, considerado según Balestrini (2003) como:

Un medio escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con la situación planteada (p. 154).

La población objeto de estudio, será parte del personal de la empresa Insumaca Hogar, C.A, constituidos por ocho (27) personas. Ellos constituyen la población o universo de estudio para la investigación, para la cual se generalizan los resultados. En la medida, que se entiende por población o universo de estudio “la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudiará una fracción, que se pretende reúna las mismas características y en igual proporción”. (Arias, 2006; 62).

El universo objeto de estudio, constituye una población de tipo finita, en la medida, que está constituida por un determinado número elementos, que en este estudio está limitada a las unidades de análisis seleccionadas para recabar la información. Balestrini (2003: 146) la define como “un subconjunto representativo de un universo o población; mientras que muestreo se trata de un “el proceso de selección de la muestra”. En vista de que se trata de una población pequeña y finita la importancia del muestreo radica en que no es necesario trabajar con los ‘N’ elementos de una población para comprender con un nivel “razonable” de exactitud la naturaleza del fenómeno estudiado.

Este conocimiento se puede obtener a partir de una muestra que se considere representativa de aquella población. Arias (2006) plantea que: Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Castro, 2003: 82). Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Arias (Ob. cit. p. 83), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma.

En el caso de estudio la muestra se trata del tipo no probabilística y se utilizará el criterio de Hernández citado en Castro (2003: 69), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra". Por lo que se tomará la totalidad de los elementos de la población.

Se aplicarán los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) a la población seleccionada, posteriormente se procederá a realizar el análisis de los resultados obtenidos, dicho análisis será del tipo descriptivo, sin dejar de mencionar la relación entre el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación.

Los resultados se presentarán en tablas elaboradas por ítems, permitiendo una mayor comprensión del trabajo de investigación. Adicionalmente las tablas contendrán el análisis estadístico, calculándose las pertinentes frecuencias absolutas y relativas; así mismo se obtendrán medidas de tendencia central y media, con la finalidad de comprender el comportamiento de la variable de estudio "cuentas por cobrar y control interno". Seguidamente, se mostrará la discusión de los resultados en base al análisis estadístico y los parámetros de interpretación.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas vinculadas a las cuentas por pagar que actualmente realiza el Departamento de Administración de la empresa Insumaca Hogar, C.A.

Para el desarrollo de esta fase se tomarán en cuenta una serie de técnicas para el manejo de las fuentes y aspectos teóricos de la investigación, además fundamentalmente de la elaboración de la matriz DOFA (también conocida como matriz FODA o análisis SWOT en inglés), mediante el cual se formularán procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo, que permita realizar ajustes pertinentes y oportunos al proceso.

Para ello, se recurrirá a los aspectos teóricos de la investigación, en este sentido, se sitúan las denominadas técnicas y protocolos instrumentales, de la investigación documental. Empleándose de ellas fundamentalmente, para su análisis que permitirán abordar el momento teórico, la observación documental.

El análisis DOFA, se realizara mediante estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI), entre otros métodos de diagnóstico empresarial, que permitirán presentar un panorama general de la empresa dentro del medio en el cual se debe mover. Además, de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos elaborados y aplicados a las unidades de análisis seleccionadas para el estudio.

Fase III: Elaboración de los procedimientos de control interno que contribuyan a la mejora del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A

En esta fase se desarrollara la propuesta a partir del diagnóstico definitivo del proceso de investigación, mediante la descripción de la propuesta, objetivos de la

propuesta, justificación de la propuesta y el diseño de la propuesta, con la finalidad de elaborar los procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A en Valencia Estado Carabobo, orientados a proveer a la administración de la organización seguridad razonable con respecto a que sus procesos se están realizando de una manera adecuada

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

5.1 Fase I: Diagnostico de los procedimientos de control interno actualmente aplicadas por la empresa en el área de cuentas por pagar.

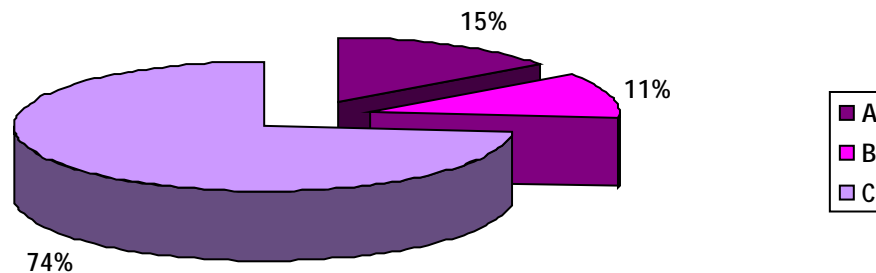
Ítem 1.- ¿Existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar en su empresa?

Cuadro N° 1

Existencia de Normas y Procedimientos

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	4	15
B. En desacuerdo	3	11
C. Poco de acuerdo	20	74
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 1. ¿Existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar en su empresa?

Análisis: Del personal encuestado el 74 por ciento está poco de acuerdo de que en la empresa existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar en su empresa, el 15 por ciento está de acuerdo y el 11 por ciento en desacuerdo. es necesario acotar, que todas las compañías deberían tener un proceso de control interno enmarcando como parte de ello el de cuentas por pagar.

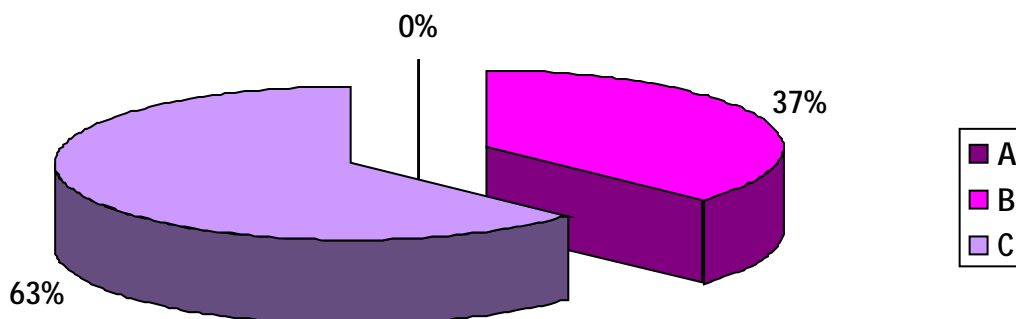
Ítem 2.- En caso de que existan ¿Son claras, precisas y adecuadas las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?

Cuadro N° 2

Claridad, Precisión y Adecuación de la Normas y Procedimientos

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	0	0
B. En desacuerdo	10	37
C. Poco de acuerdo	17	63
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 2. ¿En caso de que existan ¿Son claras, precisas y adecuadas las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?

Análisis: El 63 por ciento está poco de acuerdo en que son claras, precisas y adecuadas las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar y el 37 por ciento está en desacuerdo. Se puede observar que la empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos lo que puede traer como consecuencia retardo y acumulación en los procesos contables que desarrolla.

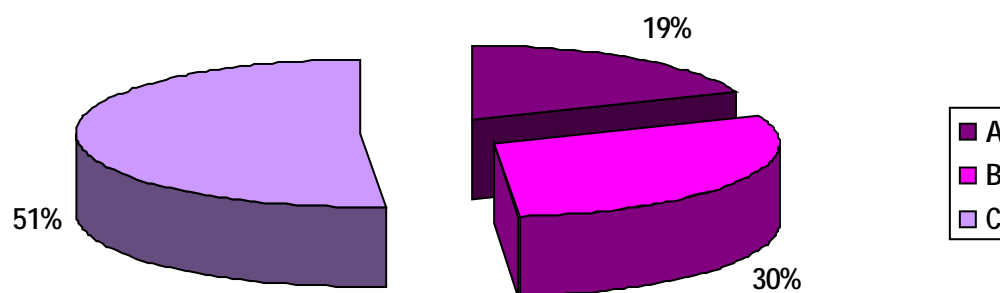
Ítem 3.- ¿Se encuentran por escrito las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?

Cuadro N° 3

Normas y Procedimientos Escritas

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	5	19
B. En desacuerdo	8	30
C. Poco de acuerdo	14	51
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 3. ¿Se encuentran por escrito las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?

Análisis: De los empleados encuestados el 51 por ciento está poco de acuerdo en que se encuentran por escrito las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar, el 30 por ciento está en desacuerdo y el 19 por ciento de acuerdo. Se puede evidenciar que la empresa no cuenta con normas y procedimientos escritas, sin embargo se han ido normando ciertos procesos internos. Esto dice la necesidad de diseñar normas y procedimientos basados en informes legales.

Ítem 4.- ¿Se encuentra estructurada la compañía para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores?

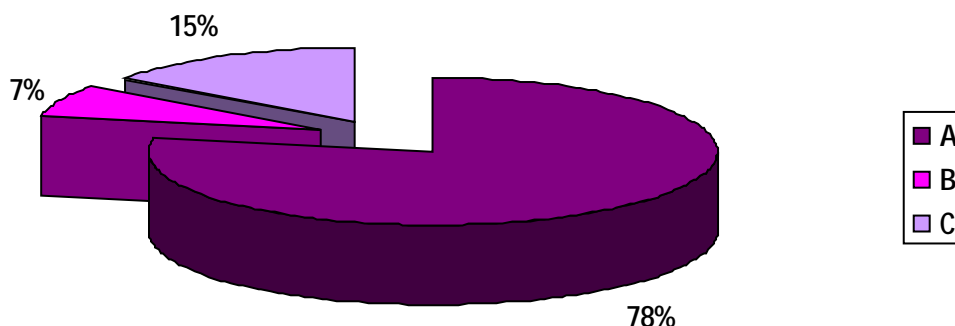
Cuadro N° 4

Normas y Procedimientos Escritas

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
-------------	---------------------	-------------------------

A. De acuerdo	21	78
B. En desacuerdo	2	7
C. Poco de acuerdo	4	15
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 4. ¿Se encuentra estructurada la compañía para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores?

Análisis: El 78 por ciento de los encuestados afirma estar de acuerdo en que se encuentra estructurada la compañía para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores, el 15 por ciento poco de acuerdo y el 7 por ciento en desacuerdo. En este sentido, se puede conjeturar que la empresa cuenta con la infraestructura y los recursos que permiten la aplicación de este proceso.

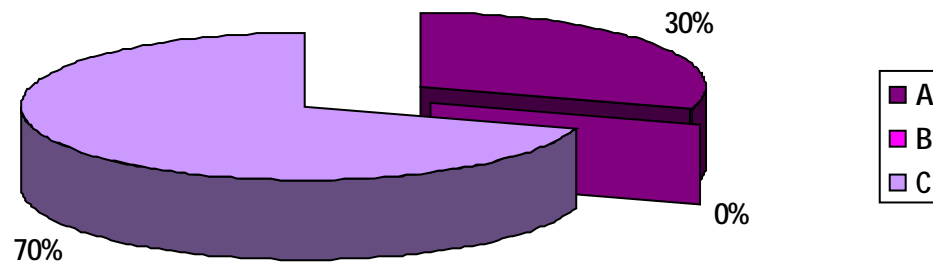
Ítem 5.- ¿Están efectivamente y formalmente establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la empresa?

Cuadro N° 5

Establecimiento de los Niveles de Endeudamiento

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	9	33
B. En desacuerdo	0	0
C. Poco de acuerdo	18	77
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 5. ¿Están efectivamente y formalmente establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la empresa?

Análisis: De los encuestados el 77 por ciento está poco de acuerdo en que están efectivamente y formalmente establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la empresa y el 33 por ciento está de acuerdo. Cabe agregar que debido a que existe falta de una estructura que se encargue de analizar las operaciones comerciales mantenidas con los proveedores la empresa debe cuidar de endeudarse.

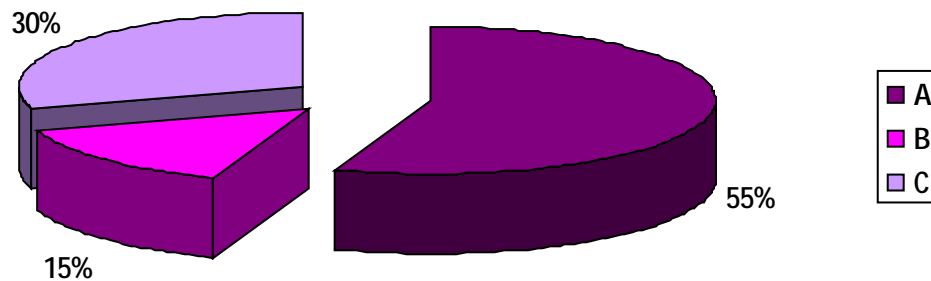
Ítem 6.- ¿Existe una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería?

Cuadro N° 6

Segregación de Responsabilidades

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	15	56
B. En desacuerdo	4	15
C. Poco de acuerdo	8	30
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 6. ¿Existe una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería?

Análisis: El 56 por ciento está de acuerdo en que existe una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería, 30 por ciento poco de acuerdo y el 15 por ciento en desacuerdo. Se puede inferir que la empresa puede tener una separación física de estas áreas, pero no existe un manual de funciones para cada funcionario involucrado en las diferentes etapas del proceso de pagos a proveedores

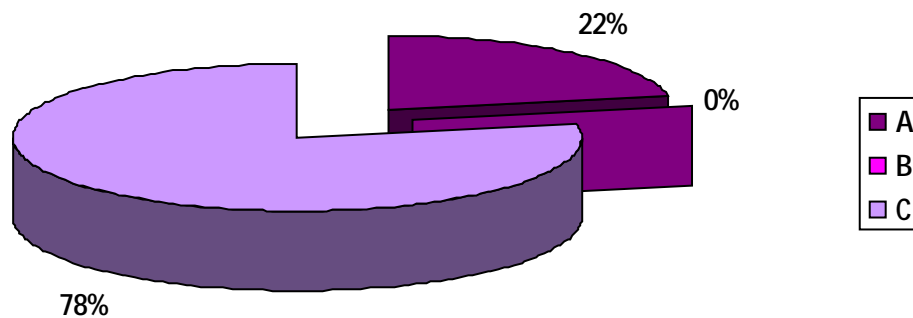
Ítem 7.- ¿Son identificados los riesgos potenciales a ocurrir con respecto al manejo de las cuentas por pagar de proveedores?

Cuadro N° 7

Identificación de Riesgos Potenciales

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	6	22
B. En desacuerdo	0	0
C. Poco de acuerdo	21	78
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 7. ¿Son identificados los riesgos potenciales a ocurrir con respecto al manejo de las cuentas por pagar de proveedores?

Análisis: De la muestra seleccionada el 78 por ciento dijo estar poco de acuerdo y el 22 por ciento de acuerdo. De acuerdo a los datos obtenidos, se puede deducir que debido a que no están establecidas políticas de evaluación de riesgos con respecto a ningún área en la empresa.

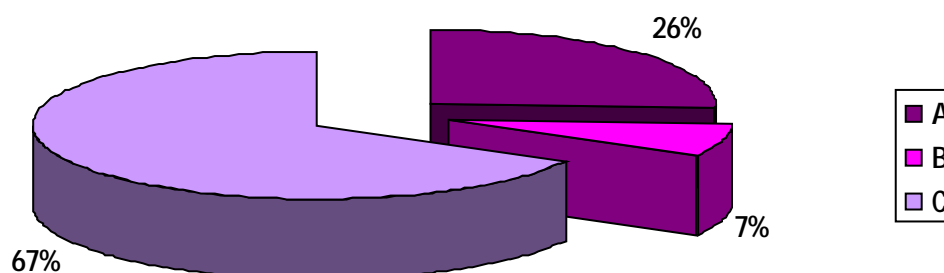
Ítem 8.- ¿Se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores vs. Los mayores contables?

Cuadro N° 8

Conciliación de los Estados de Cuentas

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	7	26
B. En desacuerdo	2	7
C. Poco de acuerdo	18	67
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 8. ¿Se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores vs. Los mayores contables?

Análisis: El 67 por ciento manifiesta estar poco de acuerdo en que se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores vs. Los mayores contables, el 26 por ciento está de acuerdo y el 7 por ciento está en desacuerdo. Es importante usar la conciliación de totales de factura de los proveedores contra los mayores contables para asegurarse de que los importes totales de factura no se desvíen de los importes planificados más de la desviación aceptable y no afectar las cuentas de la empresa.

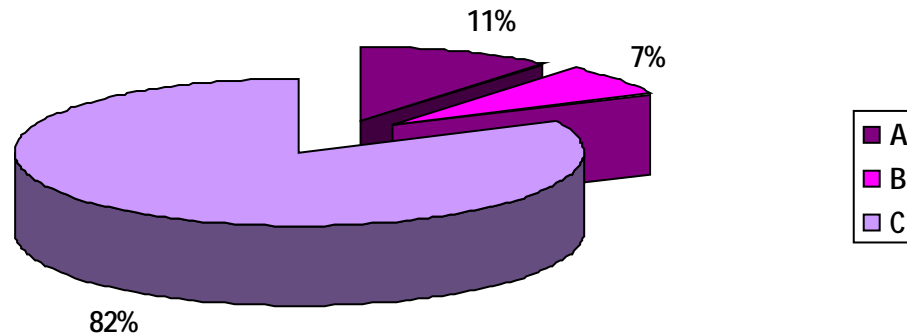
Ítem 9.- ¿Se han establecido mecanismos de contingencia en caso de que el proceso normal de pago a proveedores no pueda ser realizado?

Cuadro N° 9

Mecanismos de Contingencia

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	3	11
B. En desacuerdo	2	7
C. Poco de acuerdo	22	82
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 9. ¿Se han establecido mecanismos de contingencia en caso de que el proceso normal de pago a proveedores no pueda ser realizado?

Análisis: Del personal encuestado el 82 por ciento dijo estar poco de acuerdo en que se han establecido mecanismos de contingencia en caso de que el proceso normal de pago a proveedores no pueda ser realizado. Se puede observar que la empresa no se encuentra estructurada para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores, no hay funcionarios que supervisen los valores por sobregiros bancarios para cubrir obligaciones con proveedores.

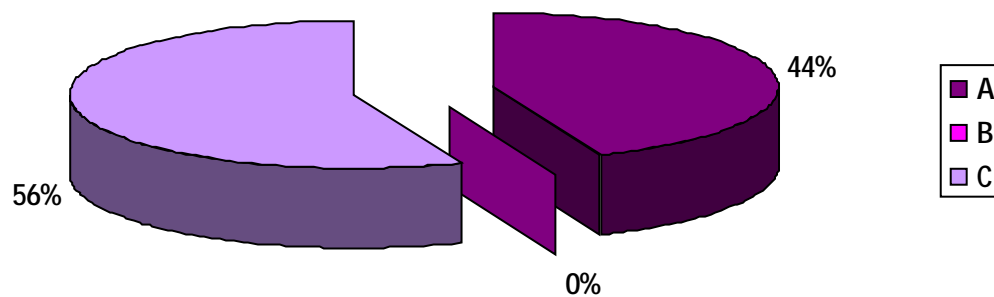
Ítem 10.- ¿La documentación soporte de la compra (factura) es entregada a una persona en específico, y esta a su vez en que tiempo entrega la misma al área encargada de revisar la documentación y procesar la compra?

Cuadro N° 10

Entrega y Procesamiento de Facturación

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	12	44
B. En desacuerdo	0	0
C. Poco de acuerdo	15	56
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 10. ¿La documentación soporte de la compra (factura) es entregada a una persona en específico, y esta a su vez en que tiempo entrega la misma al área encargada de revisar la documentación y procesar la compra?

Análisis: El 56 por ciento dijo estar poco de acuerdo en que la documentación soporte de la compra (factura) es entregada a una persona en específico, y esta a su vez en que tiempo entrega la misma al área encargada de revisar la documentación y procesar la compra y el 44 por ciento dijo estar de acuerdo. Es fundamental que exista una persona que sea la custodia y que se encargue de revisar la documentación de las facturas de pagos a proveedores para garantizar que inconvenientes.

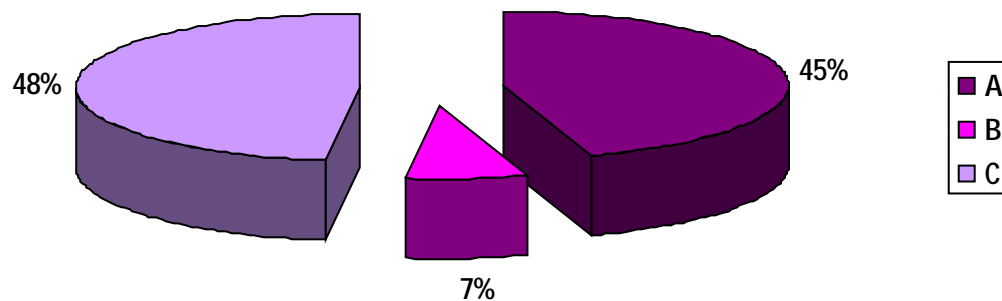
Ítem 11.- ¿La documentación complementaria es entregada para revisión por parte de contabilidad?

Cuadro N° 11

Tipo de Documentación

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	12	45
B. En desacuerdo	2	7
C. Poco de acuerdo	13	48
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 11. ¿Qué documentación complementaria es entregada para revisión por parte de contabilidad?

Análisis: El 48 por ciento dice estar poco de acuerdo en que la documentación complementaria es entregada para revisión por parte de contabilidad, el 45 por ciento dice estar de acuerdo y el 7 por ciento que está en desacuerdo. Toda documentación complementaria debe ser enviada para la verificación y revisión por parte de contabilidad, así proporcionar certeza a la organización de que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido

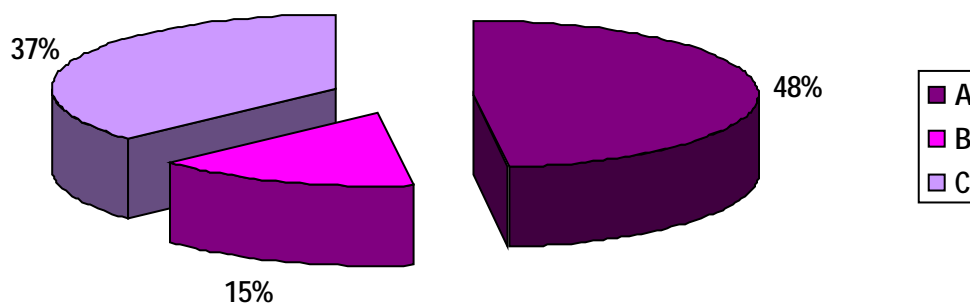
Ítem 12.- ¿Se valida en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido?

Cuadro N° 12

Validación de Pagos

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta (%)
A. De acuerdo	13	48
B. En desacuerdo	4	15
C. Poco de acuerdo	10	37
Total	27	100

Fuente: Pérez (2018)



Fuente: Pérez (2018)

Grafico 12. ¿Se valida en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido?

Análisis: De los encuestados el 48 por ciento manifestó estar de acuerdo en que se valida en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido, el 37 por ciento que poco de acuerdo y el 15 por ciento manifiesta estar en desacuerdo. Es necesario que las empresas tengan controles interno para la verificación de que los bienes y servicios sean recibidos.

Resultados del Diagnóstico

Se procedió a evaluar y revisar la aplicación del control interno de acuerdo a los componentes del Control Interno señalados previamente, considerando las preguntas que se realizaron a la muestra, por lo que se pudo establecer que, no

existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar a proveedores en la empresa en estudio, ni se han establecido mecanismos de contingencia en el proceso de pago a proveedores.

Adicionalmente, se pudo establecer que no se encuentra estructurada la empresa para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores y no hay funcionarios que supervisen los valores por sobregiros bancarios para cubrir obligaciones con proveedores, además, de que no se han establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la entidad.

Por otra parte, la empresa carece de una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería, ni cuenta con políticas comerciales que permitan a la empresa garantizar el costo-beneficio de las adquisiciones que realiza. Entre otras cosas el área encargada de las adquisiciones no posee información sobre beneficios adicionales que pueda ofrecer el proveedor debe hacer gestiones por cada operación comercial que vaya a realizar.

Así mismo, se pudo determinar que no se toman medidas especiales que garanticen que las relaciones comerciales con sus proveedores se realizan bajo una gestión adecuada, tampoco son realizadas confirmaciones de saldos de las cuentas por pagar mantenidas con proveedores con mayor volumen o que posean condiciones especiales, ni se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores contra los mayores contables; además, de que muchas veces no se entrega documentación complementaria es para revisión por parte de contabilidad lo cual complica muchas veces la validación en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido.

5.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas vinculadas a las cuentas por pagar que actualmente realiza el Departamento de Administración

de la empresa Insumaca Hogar, C.A.: para llevar a cabo se realizo la matriz DOFA identificando las debilidades y fortalezas internas de la empresa y las oportunidades y amenazas externas del proceso de cuentas por pagar.

Cuadro N° 13

Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> · Solución rápida y efectiva a cualquier problemática que se presente en la organización. · Excelente trato entre Gerentes y empleados. · Mantienen todas sus actividades al día. · Disponibilidad de recursos tanto financieros como materiales para la realización de sus actividades cotidianas. · Existencia de personal cortés, amable y colaborador. · Capital de trabajo suficiente · Buen servicio al cliente · Cuentan con un Software contable 	<ul style="list-style-type: none"> · Falta de planificación y división del trabajo. · Falta de Misión y Visión · Falta de comunicación efectiva con los Proveedores. · Falta de claridad y conocimiento de funciones y tareas. · Carencia de Manuales de Procedimientos. · Falta de entrenamiento del personal. · Falta de comunicación entre todo el personal que labora en la empresa desde los Proveedores, Gerentes y Empleados. · Falta de motivación del personal para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. · Falta de publicidad

Fuente: Pérez (2018)

Cuadro N° 14

Oportunidades y Amenazas

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> · Disponibilidad de programas de capacitación y actualización que mejoren 	<ul style="list-style-type: none"> · La situación política y económica del país podría impedir el desarrollo de las

<p>los niveles de formación y capacitación de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo de Manuales de Procedimientos para los procesos de todas las áreas que la conforman. · Ofrecer sus servicios administrativos a otras empresas con el fin de seguir creciendo en el mercado y obtener buenos márgenes de ganancias. · Mejorar las relaciones y los acuerdos con los proveedores. 	<p>actividades de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Los constantes cambios y avances tecnológicos, que de no asumirse de manera efectiva, se verá reflejado en una notable des-actualización en sus sistemas y medios administrativos.
--	--

Fuente: Pérez (2018)

Mediante el método de la matriz DOFA se pudo realizar un estudio global en cuanto calidad del servicio que ofrece la Administración de la empresa Insumaca Hogar, C.A., con el fin de determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas ya que así se logra visualizar de manera sintetizada las características negativas y positivas de la misma. A nivel general se puede decir, que uno de los conflictos más relevantes de la empresa viene dado por la falta de organización, falta de entrenamiento hacia el personal y la falta optimización de los procesos que se realizan en la misma, lo que produce cotidianamente confusiones y pérdidas de documentos (facturas);

Seguidamente se presenta otro problema muy importante la falta de comunicación ascendente, descendente y horizontal de todo el personal de la empresa, desde los altos gerentes, hasta los empleados, proveedores y personal operativo. Según Stephen (1987):

La comunicación sirve para controlar en diversas formas el comportamiento de los empleados. La organización posee jerarquías de autoridad y normas formales que es preciso que acaten. Así, cuando se exige que los empleados comuniquen primero las quejas a su jefe inmediato, que se ajusten a la descripción de su puesto o que obedezcan las políticas de la compañía. La

comunicación propicia la motivación al esclarecer a los empleados lo que han de ser, la eficacia con lo que están llevando a cabo y qué medidas tomar para mejorar el desempeño en caso de sea insatisfactorio (p. 210).

Por otra parte se tiene como fortaleza, que el personal cuenta con un alto sentido de orientación y atención a sus clientes, y aunque se hace evidente el poco adiestramiento y capacitación en los empleados estos tratan en lo posible de solventar los problemas que se presenten. Entre las oportunidades que tiene la empresa se observan, la disponibilidad de crear programas de capacitación y de entrenamiento con el propósito de que cada trabajador sea más productivo y contribuya mejor a la consecución de los objetivos organizacionales.

Por último se encuentra con los aspectos que amenazan a la empresa, entre los más notables son: la situación política y económica que pueden impedir el desarrollo y crecimiento de la empresa, y por otro lado los cambios y avances tecnológicos tan rápidos que no permiten a la organización resistirse a dichos cambios, ya que para la empresa no siempre invertir en tecnología de punta es la mejor opción para el desarrollo empresarial, y eso implica aumentar sus costos y crear programas de entrenamiento para todo el personal.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Descripción de la Propuesta

La severa crisis que ha afectado a la economía venezolana en las últimas décadas, marcada por altos índices inflacionarios, un estricto control de las divisas y una contracción del aparato productivo, ha generado grandes cambios en las organizaciones, las cuales se ven en la necesidad de revisar sus procesos con la finalidad de mejorar de manera continua su desempeño, procurando ser más eficientes y eficaces, si desean mantenerse compitiendo en un mercado cada vez más exigente por productos y servicios de calidad, en términos de precios, condiciones, disponibilidad y oportunidad.

Los proveedores de bienes o servicios los cuales se encuentran como por ejemplo aquellos que se encargan de facilitarnos desde suministros de oficina hasta materiales e insumos que tienen que ver directamente con costos relacionados a la exportación de banano la cual es la actividad principal de la compañía

El Departamento de Cuentas por Pagar, está conformado por tres personas que desempeñan los cargos de Gerente de Administración, Analista Contable y Asistente de cuentas por pagar. Cada puesto en la organización tiene sus actividades, normas, y responsabilidades bien definidas por el cual es importante informar y entrenar a los empleados al momento de ingresar a alguno de estos puestos.

Además todos los puestos deben trabajar en equipo y estar siempre comunicados ya que un problema de uno de los puestos puede afectar a todos debido a que están estrechamente relacionados. No obstante, el puesto que presenta mayor compromiso en la empresa es el de Cuentas por Pagar ya que ellos son los que se encargan de registrar facturas de mercancía, aplicar los descuentos a las facturas, calcular las retenciones de las mismas, descontar las notas por devolución de mercancías y la elaboración de cheque para la cancelación de cada uno de los proveedores.

Adicionalmente, al momento de realizar dichas operaciones deben registrarlo en el sistema para el control de la contabilidad de cada una de las empresas a las cuales prestan sus servicios así como también llevar el control de los libros de compras y ventas que se realizan a principios de cada mes con la fin de tener respaldos de todos los movimientos que allí se ejecutan.

Por lo antes expuesto la importancia de diseñar procedimientos de control interno que permitan agilizar los proceso de pago de los compromisos que tiene la empresa.

6.2 Objetivo de la Propuesta

Optimizar los procesos de control interno y la calidad del servicio en el departamento de Cuentas por Pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A. con el fin de establecer mayor organización en las obligaciones que posee la empresa con sus acreedores

6.3 Justificación de la Propuesta

La gerencia debe afrontar con mucho interés y proactividad, la realidad actual que enfrenta el sector empresarial venezolano, para ello, debe diagnosticar cuáles son las causas principales que están generando la aparición de problemas administrativos y emprender las acciones, buscar herramientas y estrategias para contrarrestarlo a fin de no verse afectadas las empresas en su operatividad, productividad.

Debe propiciarse el dar paso a una cultura organizacional cónsona a una realidad que le favorezca, auténtica, en donde todos el personal este plenamente identificado con su rol y motivarlos de tal forma a generar sugerencias, participación que contrarreste los efectos negativos del problema administrativo.

Es importante que la unidad del área de estudio tome en cuenta y analice las ventajas que se tienen al optimizar los procesos y de buscar herramientas para

mejorar las calidad de todas sus operaciones ya que en muchas ocasiones pueden ser omitidas y eso perjudica la eficacia y eficiencia de los procesos. Además la elaboración procedimientos dirigido al departamento de Cuenta por Pagar permite informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

6.4 Estudio de Factibilidad

Estudio Técnico y Operativo

En el estudio técnico se analizan elementos que tienen que ver con la ingeniería básica del los productos y/o procesos que se desea implementar, para ello se tiene que hacer la descripción detallada del mismo con la finalidad de mostrar todos los requerimientos para hacerlo funcionable. De ahí la importancia de analizar el tamaño óptimo de la planta el cual debe justificar la producción y el número de consumidores que se tendrá para no arriesgar a la empresa en la creación de una estructura que no esté soportada por la demanda. Finalmente con cada uno de los elementos que conforman el estudio técnico se elabora un análisis de la inversión para posteriormente conocer la viabilidad económica del mismo.

Como resultado del estudio técnico para el presente proyecto arrojó los siguientes resultados: La empresa actualmente cuenta con una amplia, cómoda y moderna infraestructura tanto física como virtual conformada por la planta, el almacén, las oficinas administrativas, la página web y perfiles en las distintas redes social. De igual forma cuenta con equipos y recursos tecnológicos como lo son, computadoras, tabletas, Smartphone, sistema administrativo y servicio de internet, los cuales unidos a la infraestructura anteriormente descrita representan elementos necesarios acorde a los requerimientos para la implementación de la presente propuesta, convirtiendo la misma en factible técnicamente.

En la evaluación del aspecto operativo el cual está representado por el recurso

humano necesario para lograr los objetivos de la propuesta, la empresa Insumaca Hogar C.A., cuenta con un personal de trabajo que posee las competencias y capacidades para llevar a cabo el desarrollo de los procedimientos propuestos, el departamento administrativo conformado por un contador y un administrador, y la directiva. De esta manera se evidencia la factibilidad operativa de la propuesta.

Estudio Económico


La Dirección de la empresa desde el comienzo de este estudio, ha manifestado estar consciente de la necesidad de establecer los controles necesarios para el resguardo de sus activos, así como de los requerimientos organizativos que esto implica, por lo que se considera que la implementación de esta propuesta redundará en beneficios para la empresa, la cual busca consolidar la eficiencia y eficacia de sus operaciones en sus distintos procesos, por lo que se muestra dispuesto a comprometer los recursos necesarios para mejorar el control interno de las operaciones.

En virtud de lo expuesto, se evidencia la factibilidad económico financiera de implementar los procedimientos de control interno propuestas, la relación costo benefició sería altamente favorable para la organización y su implementación no implica ni requiere la inversión de recursos financieros adicionales, por lo que se cuenta con las condiciones económicas y financieras para implementar las estrategias de control interno que se proponen, para garantizar un adecuado control de los riesgos en uno de los procesos más importante de la empresa, como es el de las Cuentas por Pagar.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

Cuadro N° 15

Funciones del Puesto de las Cuentas por Pagar


	<p>Funciones Generales del Departamento de Cuentas por Pagar</p>
---	---

- 1. Atención al cliente:** en esta actividad los días fijados por la empresa son recibidas facturas al cobro para el preparativo de los cheques. En las mismas se examinan datos como la fecha de emisión y vencimiento, el N° de factura y los montos a pagar, se debe tener un balance de que algunos proveedores de mercancía presentan diferentes descuentos adicionales por pronto pago.
- 2. Atención telefónica:** se toman llamadas tanto de todas las compañías filiales a la empresa así como a distintas llamadas comerciales las cuales son transferidas a las respectivas extensiones establecidas a gerentes y oficinistas.
- 3. Elaboración de Cheque para el pago de documentos (facturas):** en esta parte del proceso todos los documentos (facturas) recibidos son verificados, analizados e identificados para así elaborar los cheques que cancelen esos documentos. Cada factura es identificada con un sello de “Pagado” o “Cancelado” donde se colocan los datos del cheque con que se cancelan a nombre del banco y la fecha del pago.
- 4. Elaboración de libro de compras:** a principios de cada mes se deben realizar los libros de compras, en donde se buscan por fecha las copias de facturas de mercancía y de gastos de cada una de las compañías (tiendas) a las cuales se le ofrece servicio de administración.
- 5. Pago de Servicios de manera mensual:** se preparan todos los pagos relacionados a la luz eléctrica, CANTV, Hidrocapital, Patente, ISLR de cada una de las empresas mensuales.

Fuente: Pérez (2018)

Cuadro N° 16

Funciones del Puesto de las Cuentas por Pagar


 <p>INSUMACA</p>	<p>Normas del Puesto de Cuentas por Pagar</p>
<p>1. Presentación de facturas lunes y martes sin excepción.</p>	

2. Revisar las facturas para verificar si están vencidas al momento de presentarlas.
3. Toda factura que lleve descuento se le deberá aplicar al momento de analizarla.
4. Descontar las notas de devolución de mercancías (notas de crédito) en la brevedad que se pueda.
5. Llenar en original y una copia la planilla de la relación de facturas recibidas para su cancelación.
6. La elaboración de cheques debe realizarse el día miércoles.

Fuente: Pérez (2018)


Cuadro N° 17

Procedimientos - Normas

	<p align="center">Normas del departamento de Cuentas por Pagar</p>
<p align="center">RESPONSABLE OPERACIÓN (Gerente de Tienda)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Envían a las personas encargadas de Cuentas Por Pagar las copias de las facturas de mercancía recibidas en el mes. (Encargadas de Cuentas Por Pagar) 2. Reciben del Gerente de Tienda las copias de las facturas. 3. Organizan las copias por fecha y por tienda. 4. Verificar que la factura posea el sello de PAGADO tanto del Almacén como de la tienda.

Fuente: Pérez (2018)

Cont... Cuadro N° 17


	<p align="center">Normas del Puesto de Cuentas por Pagar</p>
<p align="center">RESPONSABLE OPERACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Registran las facturas en el sistema tienda por tienda.

(Gerente de Tienda)	<p>6. Colocar fecha de factura en el sistema · Si no se ha declarado el I.V.A del 1 al 15 del mes en curso se coloca la fecha de emisión de factura. · Si se declaró el I.V.A según el calendario de cada tienda del periodo del 1 al 15 y si se presenta una factura con fecha de emisión de ese período</p> <p>7. Colocar el Nombre del Proveedor en el sistema.</p> <p>8. Colocar Número de factura en el sistema</p> <p>9. Colocar Número de Control</p> <p>10. Colocar artículo (siempre es 1)</p> <p>11. Colocar almacén (siempre es 1)</p> <p>12. Colocar costo unitario: es la base de la factura</p> <p>13. Verificar que el I.V.A de la base sea igual al que refleja la factura.</p> <p>14. Guardar el registro.</p> <p>15. Colocar a la factura el número de registro que se presenta en el sistema.</p> <p>16. Imprimir el reporte de compras de las facturas y verificar si se registraron correctamente.</p> <p>17. Realizar una cinta suma de las facturas que aparecen en el reporte y anexárselas al lote de facturas y al reporte impreso.</p> <p>18. Guardar reportes con las facturas en archivo para posterior uso.</p>
---------------------	---

Fuente: Pérez (2018)

Cuadro N° 18


Procedimientos - Pagos a Proveedores

 <p>INSUMACA</p>	<p>Elaboración de Pagos a Proveedores</p>
	<p>OPERACIÓN</p>

<p>(Encargada de Cuentas Por Pagar)</p>	<p>los respectivos cheques y le notifica a la encargada de Cuentas por pagar la información.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Recibe la información dada por el Gerente General para la elaboración de los cheques. 12. Busca y verifica en una carpeta las notas de crédito emitidas por las tiendas ya sea por faltante o devolución de mercancía. 13. Registra las notas de crédito que presentaron los proveedores en el sistema junto a las facturas. 14. Se imprimen las hojas de retención de cada una de las facturas por fecha y proveedor. 15. Imprimir dos Comprobantes de retención. Uno para el Proveedor y otro para la factura. 16. Anexa el Comprobante de retención a cada una de las facturas. 17. Verifica que tenga el mismo Número de factura, el N° de control, el proveedor, la fecha y el monto 18. Coloca el sello de la tienda y la firma cada una de los comprobantes de retención del proveedor. 19. Agrupar las facturas por montos y proveedor. 20. Descuenta el I.V.A retenido al monto de las facturas. 21. Realiza los descuentos en cinta suma a las facturas según las condiciones de pago de cada proveedor. 22. Elabora los cheques de las facturas en el sistema. 23. Colocar el sello de la tienda que corresponda a cada uno de los cheques.
---	---

Fuente: Pérez (2018)

Cont...Cuadro N° 18

	<p>Elaboración de Pagos a Proveedores</p>
<p>(Gerente General)</p>	<p>24. Colocar a la factura el sello de PAGADO, colocando fecha, banco y el N° de Cheque.</p>

RESPONSABLE (Encargado de Almacén)	OPERACIÓN
(Encargada de Cuentas Por Pagar)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Envía a la encargada de Cuentas Por Pagar las copias de las facturas que recibieron de los Proveedores. 2. Recibe copias de las facturas. 3. Clasifica las copias de las facturas por tienda. 4. Guarda las copias de las facturas en cada una de las carpetas que corresponde por tienda. 5. Imprime los reportes de los libros de compras una para los contables y otra para la empresa. 6. Busca por tienda las copias de las facturas. 7. Acomoda las copias por fecha. 8. Tilda en el reporte cada una de las facturas, verificando el N° de factura, y el monto. 8.1 Si está la factura se prosigue al siguiente paso. 8.2. Si no está, se saca una copia a las factura de color verificando el nombre del proveedor, el N° de factura, la fecha y el monto. 9. Ordena el libro de compras de los contables. 10. Busca el reporte para el libro de compras de la empresa 11. Acomoda por fecha las facturas de gastos. 12. Tilda cada una de las copias de las facturas de color que aparece en el reporte. 13. Orden libro de compras de la empresa. 14. Guarda ambos libros en el estante.

Fuente: Pérez (2018)

Cuadro N° 20

Procedimientos - Pagos de Servicios

Conclusiones

Al finalizar la investigación sobre la problemática existente relacionada a los procedimientos de control interno dirigidos a las operaciones del área de cuentas por pagar de la empresa Insumaca Hogar, C.A., en Valencia Estado Carabobo, se puede concluir que se cumplieron los objetivos propuestos, creando mediante este trabajo de pasantía, un recurso que permitirá optimizar los procesos en el Departamento de Cuentas por Pagar de la Empresa; Cuentas por Pagar, punto crítico donde fallas organizativas afectan directamente el proceso administrativo y contable de la empresa.

No obstante, se espera que con el aporte del presente trabajo de pasantía y una vez implementada la propuesta, la Empresa cuente con nuevas formas de control como son los procedimientos y normas desarrolladas por el pasante con el propósito de hacer más ágiles, rápidos, organizados y metódicos la ejecución de los procedimientos en el puesto de Cuentas Por Pagar.

Además la elaboración de dichos procedimientos contribuirá a facilitar a las personas responsables de la misma, observar de una forma general, organizada y secuencial la manera de cómo realizan sus actividades rutinarias. Por tanto, gracias a la aplicación de las estrategia antes mencionadas, los sistemas de la unidad de estudio mejorará pues contará con mayor control la cual generará a la empresa mayor ingreso, rebasando las metas de recaudación; lo que le permitirá crecer en el mercado competitivo, ofrecer mejoras al nivel administrativo y evitar tanto los retrasos en pagos de factura como los reclamos innecesarios por parte de proveedores y clientes.

Es importante resaltar que la empresa Insumaca Hogar, C.A., en la actualidad cuenta con los recursos tecnológicos y materiales necesarios para lograr una gestión eficaz y eficiente, que con la implementación de las normas y procedimientos propuestos se verá optimizado en su Unidad Administrativa, específicamente en el

puesto de trabajo; Cuentas por Pagar y así mismo este podrá ser considerado como modelo para los otros puestos y unidades de la Organización

Recomendaciones

Una vez concluida la propuesta en el presente informe de pasantías, la autora recomienda a la empresa y a la universidad las siguientes acciones:

Para la Organización

- Es importante crear y desarrollar programas de capacitación, con el fin de proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Es necesario, mejorar la comunicación dentro de la organización manteniendo a los miembros informados de los cambios y decisiones que ocurren en ella.
- Crear e implantar Manuales de Procedimientos a las áreas de Contabilidad, Administración y Recursos Humanos, para que así se lleven más organizados los procesos de la empresa.
- Establecer controles de supervisión necesarios que permitan cumplir las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Seguir ofreciendo oportunidades a los alumnos de las instituciones y universidades del país, por medio del proceso de pasantías.

Para la Universidad

- Se sugiere ofrecer perspectivas más amplias a los estudiantes acerca del campo laboral para que posean una base cada vez más firme y de esta manera puedan adaptarse rápidamente al ámbito de trabajo.
- Se propone que la universidad consiga más convenios y establecer comunicación con grande y medianas empresas del país, con el objetivo de proporcionar a los estudiantes la realización de su trabajo de pasantías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Impresas

Aguirre, Raul y Armenta, Carlos (2011). **La Importancia Del Control Interno En Las Pequeñas y Medianas Empresas.** En México. Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero –Marzo 2012: 1-17.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2003): **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** Séptima Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela

Castro, Mari (2003). **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.** (2ª. Edición). Caracas: Uyapal.

Catácora, Fernando (2006). **Contabilidad.** Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. Caracas. Venezuela.

Chacón, Raúl y Toro, Sonia (2015). **Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de compras y cuentas por pagar de la Empresa Magralca, C.A.** Universidad de Carabobo. Bárbula.

Estupiñan, Raúl (2008). **Control Interno y Fraudes.** Ecoe Ediciones. Colombia.

Fung, Yang y Monsalve, Jesús (2016). **Propuesta de procedimientos basados en los componentes de la estructura del Control Interno (Informe COSO) que permitan la optimización del proceso ventas-cuentas por cobrar-cobros de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) dedicadas a la Litografía y Tipografía ubicadas en el sector San Blas, Valencia-Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Valencia-Estado Carabobo.

Henríquez, Javier y Parejo, Alberto (2014). **Propuesta de estructuración integral de Control Interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la Autopista Valencia-Puerto Cabello.** Universidad de Carabobo. Bárbula.

Hongren, C. y Cols, (2006). **Contabilidad**. 5ta Edición. Editorial Prentice Hall. México

Lugo, Jose; Moreno, Carol. y Rodríguez, Ana. (2015). **Propuesta de lineamientos para el mejoramiento de los controles internos administrativos y contables en los ciclos de compras-cuentas por pagar-pagos y ventas-cuentas por cobrar-cobros en las pequeñas empresas familiares ubicadas en la zona industrial la mora del municipio José Félix Ribas, Estado Aragua**. Universidad de Carabobo.

Meigs, Williams (2000). **Contabilidad**. Editorial McGraw-Hill. Bogotá.

Navas, Irene y Pérez, Luis (2016). **Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A.** Universidad José Antonio Páez. Bárbula.

Pérez, Juan y Veiga Rafael (2008). **Control de la Gestión Empresarial: Textos y Casos**. 7ª Edición Esic Editorial. España.

Stephen, Robbins. (1987). **Comportamiento Organizacional**. 3era ed. México, Prentice Hall Hispanoamericana.

Téllez, Benjamín (2004). **Auditoría: un enfoque práctico**. Cengage Learning Latin Am. México

Anexo 1

Recursos de Tiempo

	DICIEMBRE 2018	ENERO 2018	FEBRERO 2018	MARZO 2018	ABRIL 2018
Recolección de la información y planteamiento del problema					
Redacción de las Interrogantes de la Investigación y del capítulo primero					
Corrección del primer capítulo y redacción del Capítulo Segundo					
Corrección de los capítulos Primero y Segundo					
Capítulo Tercero					
Corrección del Capítulo Tercero y redacción del Capítulo Cuarto					
Corrección de Capítulo Cuarto y Cinco					
Entrega de informe final					

Fuente: Pérez (2018)

Anexo 2

Cuestionario

Ítems	De acuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo
1.- ¿Existen normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar en su empresa?			
2.- En caso de que existan ¿Son claros, precisos y adecuados las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?			
3.- ¿Se encuentran por escrito las normas y procedimientos para el control de las cuentas a pagar?			
4.- ¿Se encuentra estructurada la compañía para la implementación de un proceso de control interno de pagos a proveedores?			
5.- ¿Están efectivamente y formalmente establecidos los niveles de endeudamiento que puede contraer la empresa?			
6.- ¿Existe una segregación de responsabilidades adecuada en la que se encuentren por separado las áreas de adquisiciones, inventarios, y tesorería?			
7.- ¿Son identificados los riesgos potenciales a ocurrir con respecto al manejo de las cuentas por pagar de proveedores?			
8.- ¿Se realiza una conciliación de los estados de cuenta proporcionados por los proveedores vs. Los mayores contables?			
9.- ¿Se han establecido mecanismos de contingencia en caso de que el proceso normal de pago a proveedores no pueda ser realizado?			
10.- ¿La documentación soporte de la compra (factura) es entregada a una			

persona en específico, y esta a su vez en que tiempo entrega la misma al área encargada de revisar la documentación y procesar la compra?			
11.- ¿Qué documentación complementaria es entregada para revisión por parte de contabilidad?			
12.- ¿Se valida en todos los casos que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hayan recibido?			