



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**OPTIMIZACION DE PROCESOS DE CUENTAS POR  
PAGAR A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN  
LA DISTRIBUIDORA DE GASTRONOMÍA  
VENEZOLANA DISGAVEN, C.A.**

**Autora:** Karina Ortega

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



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

**OPTIMIZACION DE PROCESOS DE CUENTAS POR  
PAGAR A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN  
LA DISTRIBUIDORA DE GASTRONOMÍA  
VENEZOLANA DISGAVEN, C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciada en Contaduría Pública

**Autora:** Karina Ortega

**Tutor:** Licdo. Miguel Ángel Licon

San Diego, Octubre del 2017



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

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V- 8.829.211, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Karina Ortega, portadora de la Cédula de Identidad No. V-14.382.303, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“OPTIMIZACION DE PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LA DISTRIBUIDORA DE GASTRONOMÍA VENEZOLANA DISGAVEN, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

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

Licdo. Miguel Ángel Licon López  
C.I. 8.829.211

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de Términos Básicos	23
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	25
3.2. Fases Metodológicas	26
3.2.1 Fase I	27
3.2.2 Fase II	28
3.2.4 Fase III	29
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de los Resultados	30
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	47
5.2. Objetivos de la Propuesta.	47
5.3. Justificación de la Propuesta.	48
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	49
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	50
<b>CONCLUSIONES</b>	57
<b>RECOMENDACIONES</b>	60
<b>REFERENCIAS</b>	61
<b>ANEXOS</b>	63

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Manual de control interno	32
2. Registro de documentos oportuno	33
3. Políticas y procedimientos de cuentas por pagar	34
4. Sistema administrativo	35
5. Vencimiento de las facturas	36
6. Disponibilidad de pago	37
7. Documentación soporte	38
8. Información oportuna y confiable	39
9. Planificación de pagos	40
10. Emisión de transferencias	41
11. Retraso en pagos	42



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

**OPTIMIZACION DE PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR A TRAVÉS  
DEL CONTROL INTERNO EN LA DISTRIBUIDORA DE GASTRONOMÍA  
VENEZOLANA DISGAVEN, C.A.**

San Diego, Octubre 2017

**Autores:** Karina Ortega

**Tutor:** Licdo. Miguel Ángel Licon López

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objeto la optimización de los procesos a través del control interno en el área de cuenta por pagar de la Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, con la finalidad de poder pagar de manera oportuna sus obligaciones y mejorar su imagen ante los proveedores, para ello es necesario efectuar adecuadamente los registros contables y el pago en el periodo en que se incurra la obligación. El control interno es integrado a los procesos con la finalidad de salvaguardar los activos, así como detectar posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios para asegurar el cumplimiento de los mismos. En cuanto a la metodología se aplicó, la investigación de proyecto factible, apoyado en un estudio de campo a nivel descriptivo, cuya población estuvo conformada por cuatro (04) personas involucradas en el proceso de cuentas por pagar, cuya muestra representativa estuvo integrada por la misma población, debido a que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que se requirió en la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos aplicados fue la encuesta a través del cuestionario contenido de once (11) preguntas dicotómicas cerradas y observación directa mediante un cuadro de observación. Los resultados obtenidos se analizaron e interpretaron, para identificar las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de cuentas por pagar, y se exponen los factores externos e internos con el objeto de obtener estrategias que permitan darle solución a la problemática existente. Se pudo concluir que los controles internos deben ser implantados a los procesos del área de cuentas por pagar, ya que salvaguardan los activos y contribuyen al cumplimiento del pago a proveedores de manera oportuna, minimizando el riesgo de suspensiones de crédito, despachos, o servicios que afecten la operatividad de la empresa.

**Descriptor:** Control Interno, Cuentas por pagar, Procesos.

## INTRODUCCION

Las empresas, en busca de ser altamente competitivas y mantenerse en el mercado en el cual ofrece sus bienes o servicios, para ello requiere optimizar sus procesos en todos los ámbitos organizacionales, implantando herramientas que le permitan alcanzar sus metas y objetivos propuestos, administrando adecuadamente sus recursos y atacando posibles desviaciones que pueda sufrir, por incidencia de los efectos económicos, la globalización y las nuevas tecnologías, generando en la gerencia inquietudes para poder implantar la herramientas necesarias, que minimicen los riesgos inherentes a las transformaciones que sufre el medio.

Es por ello que las empresas venezolanas, se ven en la necesidad de adoptar medidas que amortigüen el impacto que produce dicha crisis y faciliten el crecimiento sostenible, procurando la efectividad organizacional y promoviendo la competitividad regional, por lo que la gerencia incluye el control interno como herramienta fundamental para la empresa, ya que permite establecer un sistema efectivo de control interno, debido a la seguridad que tiende a dar que las funciones se cumplan de acuerdo con los planes propuestos, y detectando las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar las medidas necesarias oportunamente.

Cabe señalar que, el control se ha convertido en una herramienta indispensable aplicada a las empresas, en busca de la mejora continua de las actividades, enfocado en obtener un personal altamente calificado y capacitado, que pueda desarrollar y evaluar todos los procesos para alcanzar un desempeño eficiente y eficaz en las operaciones realizadas. Por su parte, uno de los procesos que requiere en la organización sean incluidos los controles internos es en el área de cuentas por pagar, el cual requiere de una minuciosa evaluación y revisión de sus operaciones, ya que es una área susceptible a fraudes, o posibles colusiones, siendo el departamento de

cuentas por pagar, el encargado de llevar el registro de las deudas y obligaciones contraídas a crédito con terceros por parte de la empresa, el cual debe estar orientado al pago de las mismas en los lapsos previsto para asegurar el aprovisionamiento, de bienes y servicios que permitan la operatividad de la empresa.

Bajo estas implicaciones, la presente investigación busca evaluar el control interno en los procesos de la empresa Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN, C.A., aplicados en el departamento de cuentas por pagar, con la finalidad de cumplir con el registro oportuno de sus deudas y obligaciones, y realizar el procesos de pago en el tiempo establecido mejorando su imagen ante los proveedores, y logrando mantener la operatividad de sus procesos de manera continua. Como consecuencia, la gerencia requiere de la optimización de los procesos a través del control interno en el área de cuentas por pagar, debido a que presenta debilidades por las cuales requiere del registro oportuno de sus obligaciones, para realizar una adecuada planificación para su pago, ya que estos controles ayudan a conocer y evaluar la manera de mejorar las actividades en el área y cómo se puede evitar fallas en caso de que existan.

Para realizar el diagnóstico de los procesos en cuanto a los controles internos, se desarrollo un estudio que reúne las características de un proyecto factible, con diseño de campo, ya que la investigadora propone una solución viable a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa en estudio. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II. Marco Teórico: Se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

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

Capítulo IV. Análisis de los Resultados: Se presentan lo relativo al diagnóstico de los resultados.

Capítulo V. Presentación de la Propuesta: Se diseña el plan de acción, para optimizar los procesos de las cuentas por pagar.

Conclusiones y Recomendaciones.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente trabajo de grado.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

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

Las empresas constantemente están evaluando sus procesos en busca de la efectividad de los mismos, para alcanzar la excelencia y la competitividad, en un mercado cada vez más exigente, es allí donde requiere de herramientas que le brinden una seguridad de que los procesos serán desarrollados de manera eficaz y eficiente utilizando sus recursos adecuadamente, y lograr los objetivos, planes y metas a corto, mediano y largo plazo.

El control interno se ha convertido en una herramienta imprescindible para las organizaciones, dirigida al logro de objetivos, mediante la detección de posibles desviaciones, y aplicación de correctivos a tiempo. Por consiguiente, el control interno corresponde a todos los procedimientos coordinados de manera coherente y de acuerdo a las necesidades particulares de cada organización, requiere proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como de la eficiencia, productividad, eficacia y custodia en las operaciones de acuerdo a los requerimientos establecidos por la gerencia, el cual le da una confiabilidad de la organización, cuando se aplica un sistema de control interno orientado a prevenir o detectar errores, e irregularidades, bien sea por intención o por omisión, brindando una confiabilidad razonable en los reportes emitidos.

Por lo tanto, el control interno está orientado a promover la operación, impulsando a la empresa a ser eficientes y efectiva en el logro de su objetivos, y en el caso de que existan errores u omisiones, en sus actividades cotidianas de la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los planes propuestos, establecer los correctivos

necesarios que permitan encausar los procesos a alcanzar las metas propuestas. Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo y contable, dirigido a la custodia de los activos y la confiabilidad razonable, se conjuga e plan de la organización, mediante todos los métodos coordinados y las medidas adaptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la confiabilidad y exactitud de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Por su parte, desde el punto de vista financiero permite salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad que no se contraerán obligaciones sin autorización, y que no se harán desembolsos que no estén respaldados por el documento originario, y que las cantidades registradas a ser pagada sean cifras reales que permitan una adecuada toma de decisión gerencial.

Para que el control interno pueda cumplir con su objetivo debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto, tomando en cuenta, que su aplicabilidad puede ser preventiva o de detección para que sea originaria, debido a que representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, que proporcione cifras reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia, operacional en los procesos tanto administrativos como contables, en el primero aplicando las etapas de planificación, coordinación, dirección y control, aplicado desde el inicio de los procesos, y el registro adecuado y oportuno de cada una de las operaciones que proporcione cifras veraces, confiables y oportunas para ser utilizadas por la gerencia.

En este orden de ideas, el presente estudio estado orientado a la solución de la problemática expuesta por la empresa Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN, C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos en el área de cuentas

por pagar, debido al volumen de facturas que se generan en un mes y que estos pasivos no son registrados de manera adecuada, tampoco se cancelan las facturas respetando la antigüedad de las obligaciones, generando que se acumulen facturas vencidas pendientes por pagar, y en ocasiones no se pagan facturas a las cuales se les pueda aprovechar el descuento por pronto pago.

Todo ello, refleja que no se están llevando adecuadamente los procesos administrativos y contables de las cuentas por pagar, dando como resultado una situación un deterioro de la imagen de la empresa, creando desconfianza ante los proveedores lo cual es un riesgo que pudiera traducirse en pérdida de créditos otorgados, y tener que comprar bajo la figura de prepago con el cual se deberá disponer de los fondos inmediatos para la adquisición de bienes o servicios, o llegar a haber la suspensión de bienes y servicios lo que afectaría la operatividad de la organización, generando problemas de abastecimiento.

Por consiguiente, la gerencia requiere implementar controles internos que permitan optimizar la situación en el departamento de cuentas por pagar y poder cancelar de manera oportuna sus obligaciones y mejorar la imagen ante los proveedores, y así, evitar la pérdida de créditos significativos para la organización, que garantice el flujo constante de sus operaciones. Asimismo, poder emitir reportes para evaluar la situación financiera de la empresa, planificar sus desembolsos y evaluar las necesidades de financiamiento que requiera para el pago de sus deudas y compromisos contraídos.

## **1.2 Formulación del Problema**

Mediante las implicaciones antes expuestas, se formular la siguiente interrogante ¿De qué manera los controles internos podrían ayudar a la optimización de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer controles internos para la optimización de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas del control interno de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.
- ✓ Diseñar controles internos para la optimización de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

Las empresas, cada vez son más complejas y van en aumento del volumen de sus operaciones, por lo que deben delegar parte de la funciones al personal para que se mantengan operativos los procesos, pero es necesario establecer controles internos que permitan brindar las herramientas necesarias de que se cumpla con los planes y metas establecidos por la organización. De esta manera, la gestión desempeñada es la más adecuada, de allí la importancia de que toda empresa independientemente del tamaño que tenga cuente con el adecuado sistema de control interno que le permita tomar decisiones acertadas y oportunas.

Las tendencias actuales muestran la preocupación de la gerencia, por orientar a los trabajadores de manera de obtener el mayor rendimiento posible, derivado de la formación de valores y metas comunes, con el establecimiento de políticas y normas claramente definidas, que permitan la evaluación y desarrollo de todos los procesos de la organización. Por lo tanto, la presente investigación se justifica por la necesidad de establecer controles internos para la optimización de los procesos de

cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., situación señalada anteriormente ha orientado el desarrollo de esta investigación, en el área de cuentas por pagar.

Cabe señalar que, con la aplicación de los controles internos, se ayudará al analista a revisar su actividad contable, a precisar cambios necesarios, a determinar las prioridades formales y a planificar mejoras, y por ende a proyectar el propio desarrollo profesional administrativo y la calidad del proceso, en la Institución. Es por ello, que se pretende beneficiar en gran medida todas las personas involucradas en el área administrativa y contable para llevar a cabo las actividades de manera transparente, implementando en todas las áreas contables los controles internos respectivos. Estimulando de esta manera, hacia un mejoramiento continuo la imagen de la empresa, frente a sus proveedores, clientes y accionistas.

Cabe destacar, el beneficio que alcanzará obtener la Universidad José Antonio Páez con presente trabajo de grado, debido a que será un aporte bibliográfico en el área de ciencias sociales; que servirá como referencia a investigadores que aborden temas a fines, ya que la temática es de gran relevancia, puesto que el volumen de las operaciones en las organizaciones, crece aceleradamente, y en consecuencia surge la necesidad de indagar estrategias de control interno que promuevan la eficiencia de sus actividades.

De tal manera, se logrará aprender sobre actividades concernientes al departamento de contabilidad específicamente en el área de cuentas por pagar, y por ende a la carrera de Contaduría Pública, involucrándose con el trabajo en equipo, quedando cubiertas las expectativas de cumplir una meta personal, además de suministrar a la Institución parte de los conocimientos obtenidos durante la carrera. Para la autora, la presente investigación, le aportará conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo laboral.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

En el presente capítulo se expone el marco teórico que fundamenta la presente investigación, conformado por los antecedentes relacionados al tema expuesto, las bases teóricas y los términos básicos, que brindarán al lector una claridad y fácil comprensión de los temas expuestos, después de definido el planteamiento del problema, y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentarán el estudio en cuestión. Por consiguiente, dentro del marco conceptual se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos, que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos relevantes, que permitan dar las pautas para el desarrollo de mismo.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó la búsqueda en trabajos de grado que cumplieran el rigor científico de una investigación, además de bibliografías estrechamente relacionadas con el tema en estudio, los cuales de alguna manera contribuyen al análisis de la problemática planteada en relación a la similitud de la misma. Según Tamayo y Tamayo (2012: 103), señala que, “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación.”. Al respecto, a continuación se ilustran los antecedentes que sirven de base al presente trabajo de grado. Entre los trabajos que servirán de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, a los fines

de apoyar los fundamentos que se, cabe señalar los siguientes:

Durán (2017), presentó un trabajo de grado titulado “**Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de compras y cuentas por pagar de la empresa Multiservicios Sacha C.A.**”, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación consistió en proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de compras y exponer e informar la manera como el fenómeno de estudio se ha tratado en anteriores oportunidades cuentas por pagar de la empresa Multiservicios Sacha C.A., con el fin de establecer acciones para mejorar los procedimientos de las actividades que desarrolla el personal que allí labora, y lograr cumplir con los objetivos organizacionales.

En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población y muestra estuvo integrada por cinco (05) personas involucradas en los procesos de los departamentos en estudio. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la encuesta a través del cuestionario conformado de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no). Con la información obtenida, se procedió a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr mejorar las actividades de los departamentos en estudio, lo cual ayudó al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

La autora concluye en su investigación, que con la aplicación de lineamientos de controles internos la empresa mejoraría sus procesos de compra y cuentas por pagar, ya que son procedimientos que establecen como deben ser llevadas las actividades en los procesos de compras y cuentas por pagar, con la finalidad de servir como guía para que se cumplan con estos y unificar criterios, lo que evidencia una factibilidad operativa reflejada en la disposición del personal en implementar los lineamientos a

proponer. En cuanto a su aporte, señala que el control interno ayuda a que se cumplan los objetivos y a fortalecer las debilidades encontradas, asimismo aporta que mediante una matriz DOFA se puede exponer las debilidades y la incidencia de los factores internos y externos en los controles internos del departamento de estudio.

Paralelamente, Ojeda (2017), presentó en su investigación **“Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de cuentas por pagar de la empresa RM Ferretería C.A., ubicada en Valencia. Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad proponer un Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de cuentas por pagar de la empresa RM Ferretería C.A., ubicada en Valencia. Estado Carabobo, con el fin de establecer un estrategias que mejoren los procesos en el área de cuentas por pagar de una manera práctica, para el mejor desenvolvimiento del personal administrativo, y que sirva como adiestramiento para ejecutar las labores realizadas en el departamento en estudio, además de minimizar los tiempos de pago de las obligaciones contraídas.

En cuanto a la metodología que se utilizó, para lograr el objetivo, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, la población estuvo conformada por cuatro (04) personas relacionadas en el proceso correspondientes al departamento de administración y área de cuentas por pagar, por lo que la muestra fue conformada por la misma población. En cuanto a las técnicas aplicadas fueron la encuesta y la observación directa, a través de los instrumentos el cuestionario conformado por quince (15) preguntas dicotómicas de expuestas (si-no).

Por su parte, la lista de cotejo conformada por las variables a estudiar, cuyos resultados, se procedieron a presentar en el análisis de los resultados, para diagnosticar la situación actual de los procesos y determinar las debilidades existentes, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de proceso de las cuentas por pagar a proveedores, lo cual ayudó al

incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

La autora concluye, que en el Departamento de Contabilidad se mantiene facturas vencidas y no pagadas, debido a la falta de procedimientos de control en la gestión de cuentas por pagar, ocasionando descontento por parte de los proveedores y la posible disminución o eliminación de créditos en las compras. A su vez, el pago impuntual de las facturas puede ocasionar el cobro de interés de mora, pérdida de descuentos y cualquier otra condición que haya estipulado el proveedor sobre las facturas. Su aporte a la presente investigación, es que mediante el plan estratégico propuesto se establecieron normativas para el registro diario de las operaciones, con la finalidad de obtener información contable confiable para la planificación de pagos, por su parte, metodológicamente hablando se desarrollará el presente estudio como proyecto factible y con diseño de campo ya que se desarrollará en la empresa en estudio y dará solución viable a la problemática planteada.

Asimismo, Corrales y Quinapallo (2015), desarrollaron un estudio que titularon “Auditoría operativa en el área de cuentas por pagar en el Departamento financiero de la empresa Salud S.A. Guayaquil”, para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la “Universidad Politécnica Salesiana Ecuador”, en Guayaquil, Ecuador. La metodología estuvo sustentada bajo la modalidad cualitativa con un diseño de campo, para la recolección de información empleó la observación, entrevistas y reuniones con los miembros de la jefatura de cuentas por pagar, asimismo, revisión y análisis de la documentación soporte de registros de asientos contables, evaluación del control interno (COSO I) y análisis FODA.

Las autoras concluyeron en su investigación, falencias y errores que no permiten que se cumplan a cabalidad los objetivos del área: falta de soporte para los registros contables, errores en análisis de cuentas efectuados por los asistentes contables y falta de formalización de normas. Sirve como aporte, debido a la recomendación de ejecución periódica de revisiones implementar normas y procedimientos cónsonos para lograr entender de la importancia de una contabilidad real, y el establecimiento de controles para asegurar el cumplimiento de políticas y normativas, así como

salvaguarda de los activos, detección oportuna de posibles desviaciones y correctivos aplicados de manera efectiva.

Asimismo, Seguidamente, Matheus, Noriega y Zambrano (2014), presentaron una investigación titulada “Propuesta de un manual de control interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Shirmer C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo”, en la “Universidad de Carabobo”, para optar los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. La investigación busca de proporcionar una herramienta científica y adecuada a la organización ante la problemática de la discrecionalidad en los criterios de los empleados al realizar los procedimientos en el área mencionada. Para ello el estudio se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, en nivel descriptivo. Se aplicó una encuesta a través de un cuestionario como técnica e instrumento de recolección de información, cuyos resultados fueron tabulados y analizados estadísticamente y de forma conceptual.

En la investigación, las autoras concluyen, que los cargos se encuentran definidos adecuadamente, sin embargo las funciones asociadas a los mismos no son del todo órdenes claras para los trabajadores, no existe una segregación de funciones adecuada, las órdenes de pago no están codificadas, entre otros. Su relación a la presente investigación es la necesidad de establecer procedimientos claros y sencillos para que el personal pueda desarrollar las actividades necesarias para realizar los procesos contables de cuentas por pagar, lo cual puede ser considerado al momento de realizar los lineamientos necesarios para implantar el control interno que se requiera de acuerdo a las necesidades de la organización.

Por otro lado, Colmenares y Monsalve (2013), realizaron un trabajo titulado “Análisis de cuentas por pagar en la empresa Instalaciones y Montaje Instamonta. C.A.”, presentado en la “Universidad Nacional Experimental de Guayana”, para optar a título de Licenciados en Contaduría Pública. El estudio estuvo enmarcado en un diseño de investigación de campo, bibliográfica de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por cuarenta y ocho (48) trabajadores de la empresa, para una

muestra no probabilística trabajadores directamente relacionados con el proceso de bienes, materiales y servicios en el manejo de las cuentas por pagar. Para la recolección de datos utilizó como técnicas: Revisión documental que consistió en analizar documentación y registros de la empresa objeto de estudio, la revisión bibliográfica mediante exploración de textos relativos al control interno de cuentas por cobrar y la encuesta con preguntas cerradas.

El análisis de datos fue a través de la estadística descriptiva, por medio de la presentación de cuadros y gráficos de columna, analizados e interpretados de acuerdo con las dimensiones e indicadores. Se concluyó que la empresa Instalaciones y Montaje INSTAMONTA C.A., presenta un manejo inadecuado, control y registro de las cuentas por pagar y otras cuentas, lo cual ocasiona el incumplimiento de sus obligaciones con proveedores, prestadores de servicio y entidades financieras, mermando su credibilidad crediticia. Por ello, recomendó implementar normas y procedimientos cónsonos con los controles de control interno contable, lo que se relaciona a la presente investigación, ya que puede suministrar información para elaborar estrategias para mejorar los procesos contables, mediante la aplicación de controles internos que brinden una seguridad razonable, cifras reales y oportunas.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas buscan desglosar aspectos que forman parte de un problema o tema de investigación, implica un análisis de cada uno de esos puntos. Presentan una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Para la realización de un trabajo de investigación es esencial recurrir a textos y literatura especializada por supuesto referente al tema a desarrollar, y que resultan indispensables para la mejor comprensión y desarrollo del mismo para la búsqueda a la apropiada orientación.

### **2.2.1 El Control Interno.**

El Control Interno tiene distintos significados para diferentes autores; organismos

e institutos que han puesto de manifiesto definiciones y aportes a la teoría del control interno, pero que en definitiva abarcan los objetivos fundamentales que se persiguen a través de su implantación en cualquier organización. El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operatividad, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. De acuerdo a, Catacora (2007), define que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p. 125).

Por lo tanto, se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de esta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización. Cabe señalar, que en la Publicación Técnica No. 02 (2002), del Colegio de Contadores Públicos se señala que:

Los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros. (p.15)

Es así, como los procedimientos administrativos buscan controlar la función administrativa diaria, desde el establecimiento de manuales, políticas que guíen el desempeño; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las

operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente. En base a lo planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

En este sentido, Mantilla (2008), establece que:

Los controles internos están compuestos por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige su negocio y están integrados en el proceso de la administración, los cuales son: Ambiente de control, proceso de evaluación de riesgo, sistema de información y control, actividad de control y monitoreo de los controles. (p. 18)

- ✓ Ambiente de control: Es el que proporciona disciplina estructura, es la esencia de cualquier negocio, es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia; es el ambiente en donde opera la empresa, en donde el personal es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan. Establece políticas y procedimientos lo cual ayuda a fomentar la participación de los valores.
- ✓ Proceso de Evaluación de Riesgo: Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, integrados con ventas, producción mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. La empresa debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos.
- ✓ Actividades de Control: Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente

las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la empresa. Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificados, es decir, evaluarse con las directivas administrativas, considerar si se relaciona con el proceso de valoración de riesgos y verificar si las directivas administrativas se están cumpliendo.

- ✓ Sistema de Información y Comunicación: Se debe identificar, capturar y comunicar información pertinente en forma y oportuna que facilite al personal cumplir con sus responsabilidades. Dicho sistema contiene documentos de información operacional y financiera, además se relaciona con el cumplimiento de negocio, de esta manera se hace posible operar y dirigir la empresa.
- ✓ Monitoreo de Control: Es un proceso de valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello, es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, el cual ocurre en el desempeño de las operaciones, se incluyen las actividades normales de la administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

En consecuencia, se puede expresar que el ambiente de control sirve para que el personal dirija sus actividades y cumpla con sus responsabilidades de control, es la base para otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración o gerencia valora los riesgos para el logro de los objetivos específicos. Las actividades de control ayudan a asegurar que se están cumpliendo las políticas de la administración para manejar los riesgos, a su vez se recibe y comunica a través de toda la organización la información más importante. Y el proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo ameriten. La relación de la presente temática con la investigación, es que utilizará el control interno como herramienta gerencial, que permita el logro de los planes y metas establecidos, que sirva para la

salvaguarda de los activos, y que además permita detectar posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios.

### **2.2.2 Contabilidad**

Brito (2002: 1), define a la contabilidad como “La actividad mediante la cual se registran, clasifican y resumen en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones”. En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de Administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Su relación con la presente investigación es que se requiere el registro oportuno de las obligaciones contraídas y lograr brindar una información veraz y oportuna para la toma de decisiones, y para la planificación de pago.

### **2.2.3 Cuentas por pagar**

El proceso de cuentas por pagar se inicia, en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio. Son las amplias categorías de obligaciones económicas que los contadores con facilidad clasifican como pasivos, comúnmente estas obligaciones surgen de alguna transacción realizada con terceros, tal como un proveedor, una institución de crédito, un empleado y otros. Cuando la compañía muestra señales de deudas excesiva o de incapacidad para hacerle frente a sus obligaciones existentes surgen los problemas. Meigs y Meigs (2008: 578); plantea en su teoría basada en la base para decisiones gerenciales que los pasivos: “son deudas u obligaciones que surgen de transacciones o eventos pasados que requieren ser canceladas en una fecha futura”.

Cabe señalar lo que señala Elliot (2004), en relación a las cuentas por pagar:

Los pasivos son obligaciones reconocidas por pagar dinero o de proporcionar bienes o servicios. El nivel de pasivo de una entidad es importante para los analistas porque los pasivos no pagados pueden ocasionar dificultades que van desde la incapacidad de generar capital adicional hasta una liquidación forzada” (p.513).

Por consiguiente, las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. Si son pagaderas a menor de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuentas por pagar a largo plazo. Es preciso analizar estos pasivos por cada acreedor y en cada uno de éstos por cada documento de origen (fecha, número de documento e importe) y por cada pago efectuado. También, deben analizarse por edades para evitar el pago de moras o indemnizaciones. Por lo tanto, es responsabilidad del analista de operaciones verificar lo correcto de las adquisiciones, se efectuará la comparación de los detalles en la orden de compra, con los reportes de recepción y la factura del proveedor para determinar que las descripciones, precios, cantidades, términos y flete en el documento estén correctos.

Sobre la base de la teoría, las cuentas por pagar tienen su importancia desde el:

- **Ámbito Administrativo:** se considera la importancia que tienen los manuales administrativos, concretamente: las políticas, los procedimientos y el manual de organización, con una orientación al control interno que desde el proceso de compras, pasando por el almacén y terminando con el pago; teniendo evidencia de haber solicitado la mercancía o el servicio se procederá a liquidarlo.
- **Ámbito Financiero:** la importancia que tiene esta fuente de financiamiento llamada cuentas por pagar o proveedores dentro del ciclo financiero es medular, siendo un financiamiento libre o espontáneo; se tiene que considerar permanentemente una regla de oro: Use pero no abuse de ella porque puede tener consecuencias graves.

- **Ámbito Contable:** la adecuada contabilización de los pasivos, a través de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados es fundamental, así como las provisiones para efectos de control dentro del proceso contable de egresos es necesaria para mostrar una situación confiable dentro de lo que es la deuda de una empresa a una fecha determinada.
- **Ámbito Fiscal:** los requisitos fiscales son esenciales en la deducción de las cuentas por pagar, tanto en el plano de impuesto sobre la renta como en el impacto en el impuesto al valor agregado. Asimismo, el efecto fiscal que tiene los pasivos se tiene que analizar con detenimiento para encontrar el adecuado nivel para el desembolso en materia de pago de impuestos.

#### 2.2.3.1 Clasificación de las cuentas por pagar

Las cuentas por pagar pueden clasificarse en:

- **Cuentas y documentos por pagar:** provenientes principalmente de las compras de inventario, activo o de cualquier otro bien o servicio adquirido para las operaciones normales de la compañía.
- **Cuentas por pagar a compañías relacionadas:** correspondientes a los pasivos que se originan a razón del financiamiento obtenido de las compañías relacionadas, principalmente de la casa matriz, para el caso de las compañías transnacionales. Este financiamiento se obtiene por compras de materiales, maquinarias, asistencia técnica, regalías u otros conceptos.
- **Otras cuentas por pagar:** provenientes de operaciones no comerciales de la compañía, pueden incluir la reposición de gastos de viaje a empleados, préstamos de inventario, y otros conceptos como retenciones de impuestos.
- **Gastos acumulados:** incluyen el registro de los pasivos correspondientes a los gastos por servicios recibidos, tales como electricidad, teléfono, agua, servicios públicos, honorarios profesionales y otros estimados.

En la presente investigación se estará dirigiendo al estudio de las cuentas por pagar

de cuentas y documentos por pagar, ya que son relacionadas a las compras de mercancías, que son las que tienen la condición de compra a crédito, es importante que estas cuentas estén debidamente clasificadas y registradas, con la finalidad de poder emitir las cifras reales en los reportes, los cuales son útiles a la gerencia para la toma de decisiones.

#### **2.2.4 Control Interno de las Cuentas por Pagar**

Los autores Arens, Loebbecke, Quiñones y Resendiz (2007: 185), definen al proceso de cuentas por pagar como “deudas no pagadas por mercancías y servicios recibidos en el curso común del negocio”. Adicional a esto, la compra de estos bienes y servicios conforman el ciclo contable de adquisición y pagos, el cual abarca las transacciones vinculadas con las obligaciones de pago de la entidad con sus proveedores, trabajadores, instituciones financieras, administración tributaria o el presupuesto.

De acuerdo con los basamentos teóricos de Arens, Loebbecke, Quiñones y Resendiz (2007: 68) y Santillana (2003: 105) el control interno que se debe llevar a cabo en el área de cuentas por pagar, consta de las siguientes acciones:

- Existencia de requisiciones de compra, órdenes de compra, reportes de recepción y facturas del proveedor adjunto al comprobante.
- Vigilar las condiciones de pago establecidas y negociadas por los proveedores con el objeto de beneficiarse con los descuentos por pronto pago o por compras por volumen.
- Se debe descontar de los pagos a proveedores los anticipos entregados por éstos y tener un reporte auxiliar de estos anticipos a los fines de aplicarlos rigurosamente y sin errores.
- Las requisiciones de mercancías y servicios deben estar aprobadas por los niveles correctos.

- Verificar el pago oportuno a proveedores con el objeto de evitar el pago de intereses moratorios. En este caso, poseer reportes de análisis de vencimiento para controlar las facturas próximas a vencer y planificar los pagos futuros de aquellas que aún toman tiempo para caducidad y exigibilidad por parte del proveedor.
- Los documentos deben ser marcados como cancelados para evitar que se vuelvan a usar.
- Las órdenes de compra deben estar numeradas y registradas en sistema, al igual que los comprobantes que conforman la documentación soporte.
- Los cortes de caja y de entradas a almacén deben ser congruentes a efectos de presentar los saldos en estados financieros.
- Todo saldo deudor que aparezca en esta cuenta, de acuerdo a su importancia relativa, debe ser reclasificado al activo posterior a su análisis.
- Se deben hacer conciliaciones mensuales entre la cuenta de proveedores y los estados de cuenta recibidos de los mismos, haciéndoles seguimiento a las distintas partidas en conciliación.
- Los precios y descuentos en adquisición deben estar debidamente aprobados por la gerencia a través de políticas de negociación y autorización de compras.
- Es necesario comparar los estados de cuenta de los proveedores con los registros contables.
- El registro de las operaciones debe hacerse tan pronto como sea posible después de haberse recibido la mercancía y servicios.
- Igualmente, se debe verificar el contenido del archivo maestro de cuentas por pagar y actualizar los datos que sean necesarios.
- Con respecto a las actividades de pago, debe haber una adecuada separación de funciones entre cuentas por pagar y actualizar los datos que sean necesarios.

- Con respecto a las actividades de pago, debe haber una adecuada separación de funciones entre cuentas por pagar la custodia de los cheques firmados.
- Entes de la firma del cheque, la persona autorizada para hacerlo debe hacer un examen de toda la documentación.
- La suma de las deudas con los proveedores debe ser igual al saldo que aparece en la correspondiente cuenta de mayor.
- Esta cuenta debe reflejar las deudas a cargo de la empresa provenientes del giro de sus actividades.
- Comprobar que los bienes o servicios que se vayan a pagar se hayan recibido.
- Se debe contar con una buena programación de pagos a proveedores a efectos de lograr una óptima utilización de los recursos de la entidad y una buena imagen ante los proveedores.
- Los cálculos y las cantidades deben verificarse.
- Hacer una especial observancia de las obligaciones fiscales a las que está sujeta la empresa y relacionadas con las facturas recibidas, a los fines de dar fiel cumplimiento a la normativa vigente en cada caso.

Estas bases se relacionan a la investigación debido a que se requiere de la aplicación de controles internos a las cuentas por pagar, que permitan la optimización de los procesos.

### **2.3. Definición De Términos Básicos:**

Según Tamayo y Tamayo (2012: 78), la definición de términos básicos “es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema”, los cuales son utilizados para poder tener mayor comprensión en el momento de sumergirse en la narración del presente estudio, y poder detallar con mayor comprensión la problemática presentada y las debilidades presentes en sus procesos sin necesidad de tener que ser un experto en el

tema en estudio. A tales efectos, a continuación se presentan los términos básicos requeridos para la presente investigación.

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

**Cuentas por pagar:** es el valor de las obligaciones contraídas por el ente, por concepto de adquisición de bienes o servicios, gravámenes de carácter general y obligatorios a favor del Estado, gastos financieros generados por las obligaciones y deudas, los avances y anticipos recibidos, y los créditos judiciales.

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

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

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

**Procedimientos:** es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio correctamente.

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

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

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se presenta el marco metodológico, el cual incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la misma. Es el cómo se realizó el estudio para responder el problema planteado. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2012: 15) señala que “la metodología constituye la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”.

#### **3.1 Tipo y Nivel de Investigación**

En relación de las características específicas del presente trabajo de grado, el cual se encuentra bajo la modalidad de un proyecto factible apoyado el estudio en la investigación de campo, con una base descriptiva documental, debido a que su propósito principal era el diseño de soluciones orientadas a minimizar las debilidades presentes en las actividades del área de cuentas por pagar de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A. Según Balestrini (2006: 95), define el proyecto factible como “un modelo operativo, de una unidad de acción, orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad organizacional, social, económica, etc.”.

Sabino (2008), plantea que la investigación de campo:

Se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad, garantizando un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida. Su innegable valor reside en que a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad. (p.67)

De acuerdo con lo señalado al autor en referencia, el presente trabajo de grado se considerará de campo debido a que los datos se obtuvieron directamente del contexto real donde ocurrieron los hechos a fines de diagnosticar la situación actual que se presentó en el área de cuentas por pagar del departamento de administración de la empresa en estudio, así como identificar sus fortalezas y debilidades actuales que intervienen en las mismas, a los fines de poder elaborar posteriormente los controles internos para el desarrollo de las actividades que se realizan en los departamentos objeto de estudio.

En este mismo orden de ideas, Tamayo y Tamayo (2012), señala que:

La investigación descriptiva comprende registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p. 54)

El autor Tamayo y Tamayo (2012: 70), agrega que “una investigación tiene base documental cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”. En la presente investigación se realizaron revisiones bibliográficas sobre otros autores y trabajos de grado que sustentaron el marco teórico.

### **3.2 Fases de la Investigación**

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollarán tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general el cual se establecerán los controles internos para la optimización de los procesos en las cuentas por pagar de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., en ellas se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de información, con la finalidad de realizar un diagnóstico, se define la población y muestra que sustenta el estudio, se establece la manera de exposición de los resultados así como se presenta en la propuesta.

### **3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A**

En esta fase se revisará la gestión de cuentas por pagar que se realiza en la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., por lo que la técnica que se implementó para obtener la información necesaria fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario, el cual consta de once (11) preguntas dicotómicas con posibles respuestas (SI-NO) comprendidas de ítems de acuerdo a las variables estudiadas, para el manejo estadístico de datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control interno de la gestión de cuentas por pagar, en las áreas involucradas, el mismo fue aplicado a cuatro (04) trabajadores del mencionado departamento, quienes realizan directamente los procesos.

Por lo tanto, Arias (2006: 67), expresa que “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”; a su vez Autor Arias (2006: 69), expresa que el instrumento de recopilación de la información “es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. En este sentido, Palella y Martins (2010: 111) explican que la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito”.

Al mismo tiempo, Arias (2006: 74), indica que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de una serie de preguntas”. Cabe destacar que para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, será necesario seleccionar la población y muestra, según Tamayo y Tamayo (2012: 114) “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la población objeto de estudio está representada por el personal que conforman el departamento de cuentas por pagar, es decir cuatro (04) personas que están integradas al proceso de gestión de cuentas por pagar. Por consiguiente, la muestra que se considero es una porción representativa de la población que permitió generalizar sobre esta los resultados, de acuerdo a lo citado y tomando en cuenta que la población es pequeña y finita se tomo como muestra la totalidad de personas que laboran en el departamento cuentas por pagar de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A. Una vez aplicado el instrumento, se analizaron los resultados de manera cuantitativa en una matriz de tabulación, dicha matriz es una tabla de diversas columnas que contiene toda la información obtenida mediante el cuestionario aplicado, cada columna representa un indicador de variables y cada fila un indicador de la muestra. Estarán elaborados en gráficos circulares expresados de forma porcentual. Los mismos, consideran un orden de preguntas que se encuentran en el instrumento de recolección de información para demostrar la necesidad de mejorar la gestión de cuentas por pagar.

### **3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.**

En esta fase, se efectuó un análisis de los procesos de cuentas por pagar existentes en la empresa, para el establecimiento de controles internos para la adecuada gestión tanto del registro, custodia de facturas y chequeras, pago, según el planteamiento realizado en el trabajo de investigación, en el cual se inicio el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinaron los procesos que son llevados actualmente. Luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta, se procedió a identificar las debilidades que se presentaron en esta área y la falta de uniformidad en los procedimientos, así como la efectividad de sus procesos.

### **3.2.3 Fase III. Diseño de controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.**

Para el desarrollo de esta etapa, se tomo en cuenta lo analizado en las fases anteriores, para elaborar el diseño controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en los procesos de gestión, ya que el principal objetivo de la función de cuentas por pagar, el pago oportuno para seguir contando con los servicios o reposiciones de inventarios. En estos términos generales, es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización, por lo tanto la propuesta ha sido estructurada de la siguiente manera:

- Presentación de la Propuesta.
- Objetivos de la Propuesta.
- Justificación de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.
- Desarrollo de la Propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas de recolección de información, de esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó bajo el enfoque cuantitativo, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta a la muestra seleccionada, los datos fueron tabulados en diagrama de frecuencias y posteriormente representados en gráficos circulares para su mejor comprensión, luego estos resultados fueron analizados contrastándolos con basamento teórico del presente trabajo especial de grado que es esencial para la elaboración de la propuesta planteada, a través del desarrollo de las fases metodológicas antes descritas. Las cuales se presentan a continuación.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar en la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A**

En esta fase se revisará la gestión de cuentas por pagar que se realiza en la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., por lo que la técnica que se implementó para obtener la información necesaria fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario, el cual consta de preguntas dicotómicas con posibles respuestas (SI-NO) comprendidas de once (11) ítems de acuerdo a las variables estudiadas, para el manejo estadístico de datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control interno de la gestión de cuentas por pagar, en las áreas involucradas, el mismo fue aplicado a cuatro (04) trabajadores del mencionado departamento, quienes realizan directamente los procesos.

Al respecto Balestrini (2003:35), señala que el análisis de los datos se define “como un resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Por consiguiente, el análisis de datos se refiere a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

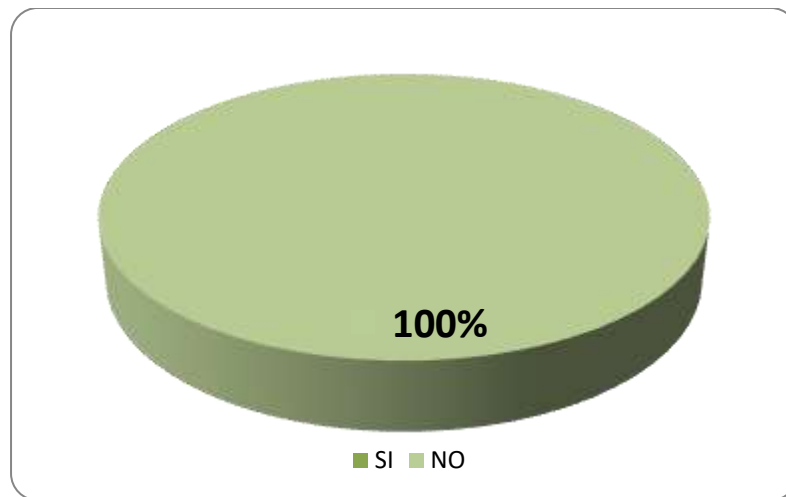
Los resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, permitiendo determinar las variantes más resaltantes, que reflejen de manera de fácil y sencilla identificar la situación actual que presenta la empresa, en cuanto a los procesos de cuentas por pagar, que han venido afectando los pasivos de la organización, con la finalidad de poder identificar las debilidades y fortalezas, así como la propuesta a presentar que permitan darle solución a la problemática existente en el departamento de cuentas por pagar en la empresa, objeto de estudio, los cuales se presentan a continuación:

Ítem 1 ¿Existe un manual de control interno dentro de la empresa para el área de cuentas por pagar?

**Tabla N°1. Manual de control interno**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°1. Manual de control interno**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

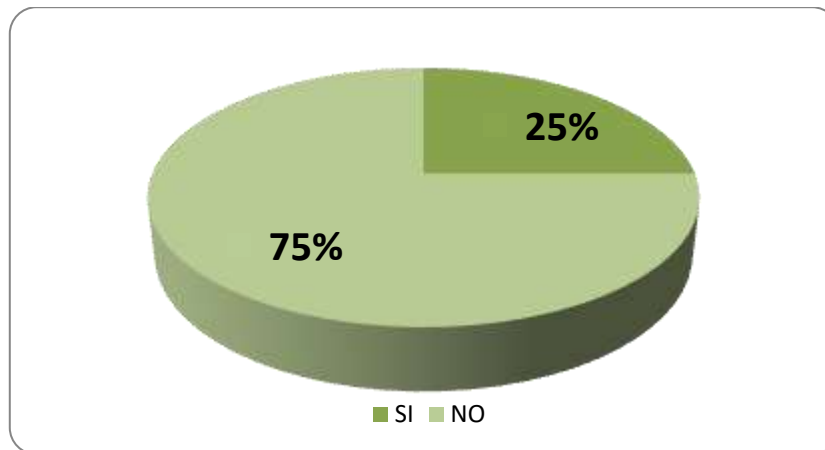
Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señalan que no existen manuales de control interno en el área de cuentas por pagar. Los manuales son una guía de acción que les permite al empleado direccionar sus esfuerzos para el logro de los objetivos departamentales, la inexistencia de estos trae como consecuencia que surjan errores u omisiones en las operaciones, generando que la información suministrada por el área sea poco confiable.

Ítem 2 ¿La empresa registra oportunamente las facturas siguiendo un procedimiento que permita establecer los deberes formales y fiscales, así como con proveedores para su oportuno cumplimiento?

**Tabla N°2. Registro de documentos oportuno**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°2: Registro de documentos oportuno**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

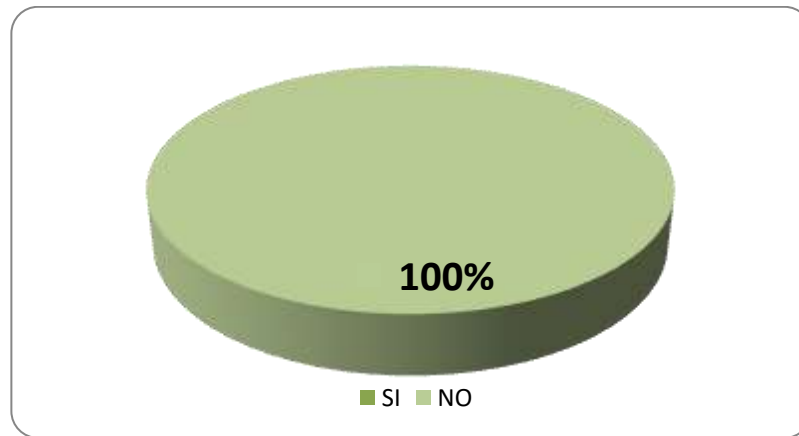
Se observa, que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados, señalan que no se registran oportunamente las facturas a través de un procedimiento que permita un debido control interno en el departamento de cuentas por pagar, por su parte el veinticinco por ciento (25%) restante señala lo contrario. A través de un registro poco fiable de los pasivos adquiridos por la empresa con un tercero, genera retrasos en la entrega de informes en materia tributaria a entes de control y de tipo financiero.

Ítem 3 ¿La empresa ha establecido las políticas y procedimientos inherentes al proceso de Cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo?

**Tabla N°3. Políticas y procedimientos de cuentas por pagar**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°3: Políticas y procedimientos de cuentas por pagar**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

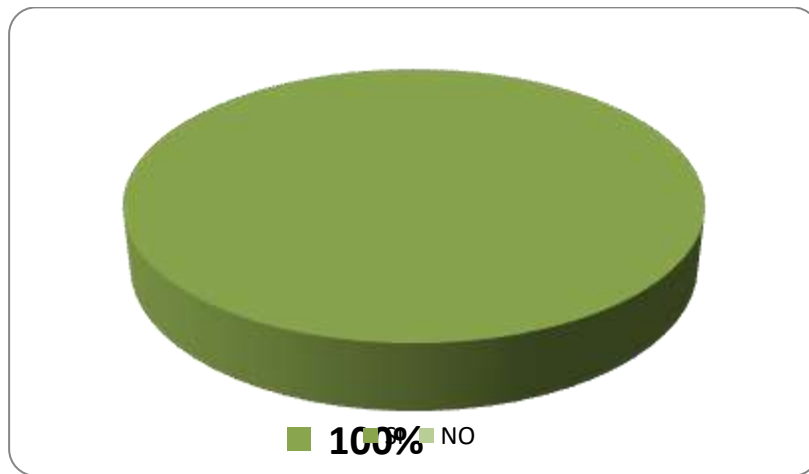
Se aprecia que el cien por ciento (100%) de los encuestados coincide en que la empresa no ha establecido las políticas y procedimientos esenciales para el proceso de cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo. Estos instrumentos de apoyo son fundamentales, ya que se reflejan los pasos a seguir para ejecutar las actividades de un puesto determinado y funciones de la organización, son el propósito de mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal.

Ítem 4 ¿La empresa cuenta con sistema administrativo contable computarizado confiable?

**Tabla N°4. Sistema administrativo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°4: Sistema administrativo**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

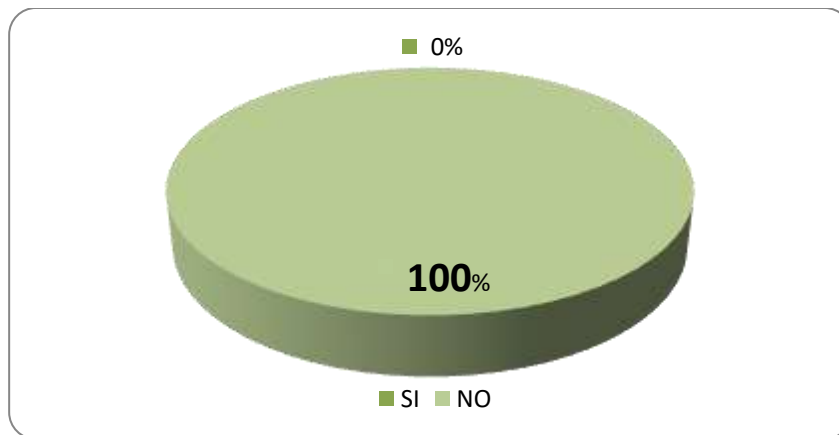
En el gráfico se puede observar, que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron afirmativamente, ya que la empresa cuenta con un sistema computarizado que permite llevar el registro y control eficiente de las cuentas por pagar, acelerar el proceso de registro y minimizar el margen de error. Sin embargo, el personal no está capacitado para ponerlo en marcha y así mejorar el funcionamiento de las operaciones administrativo-contable, para la automatización de la gestión de pagos y así optimizar dicho proceso.

Ítem 5 ¿Se han definido procedimientos (normas) para el oportuno seguimiento a los vencimientos de las facturas y programar los pagos?

**Tabla N°5. Vencimiento de las facturas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°5: Vencimiento de las facturas**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

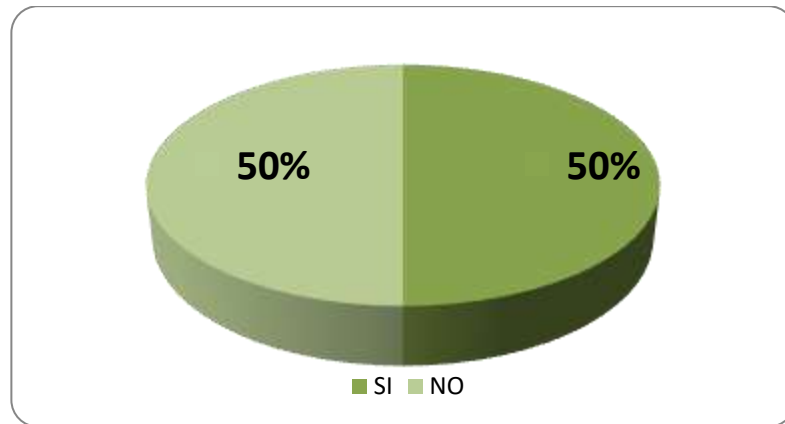
El cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que no existen procedimientos formalmente establecidas para el control de documentos, lo cual representa una debilidad significativa, ya que se presentan riesgos de efectuar pagos dobles, pérdida de los documentos soportes de pago, vencimiento de las facturas de crédito y a su vez perder descuentos por pronto pago, ocasionando molestias innecesarias a los proveedores. Por lo antes expuesto, es necesario que se encuentren establecidas las pautas para el resguardo de la documentación del Departamento de cuentas por pagar, además debe realizarse un monitoreo respecto al cumplimiento de dichas normas.

Ítem 6 ¿Se realizan evaluaciones contables de la disponibilidad del pago?

**Tabla N°6. Disponibilidad de pago**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°6: Disponibilidad de pago**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

Se evidencia que el cincuenta por ciento (50%) manifestó que si se realizan evaluaciones contables sobre la disponibilidad de pago, mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) señala que no se realiza. Se observa una debilidad debido a que si no se revisa la disponibilidad de pago, podría emitirse cheques sin fondos suficientes, y generar mala impresión a la empresa por incumplimiento.

Ítem 7 ¿Se verifica al momento del pago la documentación soporte?

**Tabla N°7. Documentación soporte**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°7: Documentación soporte**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

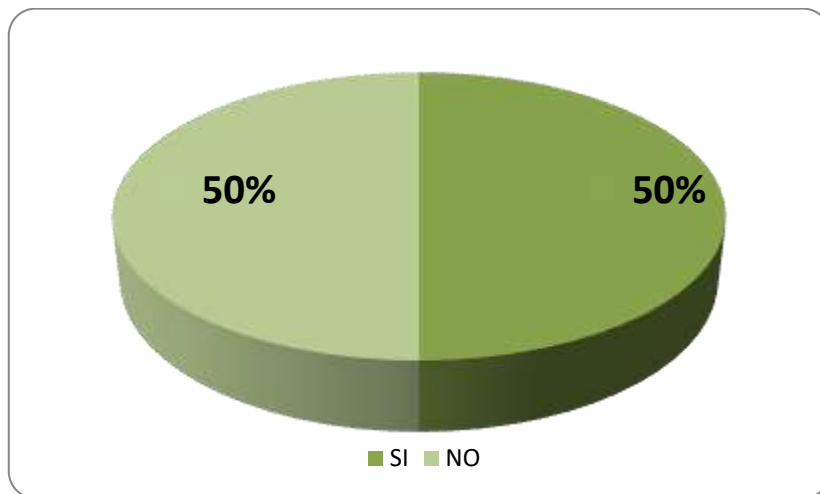
Ante esta interrogante, se puede observar en la presente gráfica que el cien por ciento (100%) de los encuestados indica que en la empresa objeto de estudio si se verifica al momento del pago la documentación soporte. Donde se evidencia que, los pagos realizados se encuentran con su respectivo soporte, siendo esto una fortaleza para evitar inconvenientes como: duplicar los pagos por error, diferencias en las conciliaciones efectuadas, retraso en el momento de conformación de cheques, entre otros.

Ítem 8 ¿Cree usted que la información proporcionada por el departamento de cuentas por pagar es oportuna y confiable?

**Tabla N°8. Información oportuna y confiable**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°8: Información oportuna y confiable**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

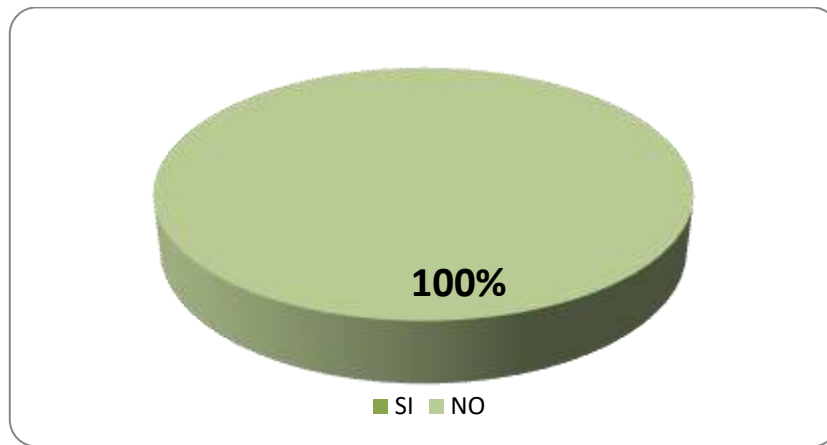
En virtud a la presente interrogante, el cincuenta por ciento (50%) de la muestra seleccionada manifiesta que la información que proporciona el área de cuentas por pagar no es oportuna y confiable, mientras que el cincuenta por ciento (50%) señala que no lo es. Se evidencia la existencia de una debilidad, ya que es necesario mantener la información de los pasivos reales de la entidad de forma oportuna, para poder realizar una planificación eficiente de la programación de pagos, evitar vencimiento de facturas a crédito o pago de otras obligaciones contraídas.

Ítem 9 ¿Cumple a cabalidad el departamento de cuentas por pagar con la planificación de sus pagos?

**Tabla N°9. Planificación de pagos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°9: Planificación de pagos**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

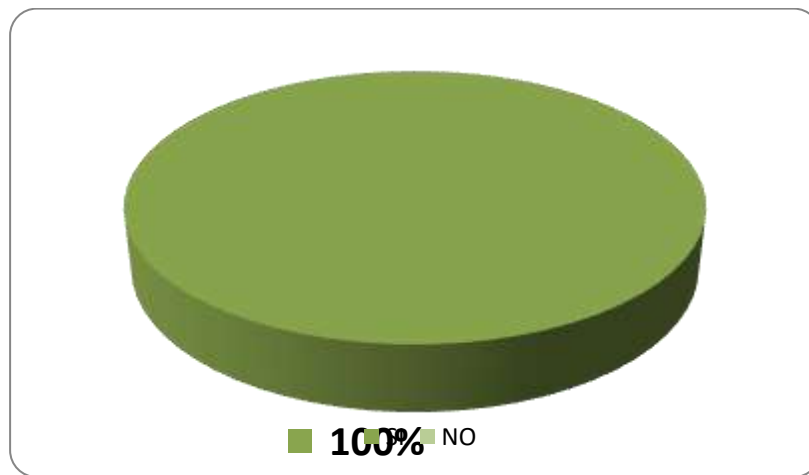
El gráfico arroja que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta que la empresa no cumple a cabalidad con sus cuentas por pagar y con la planificación de sus pagos. Esto es una debilidad, debido a que si se encuentran facturas vencidas pendientes de pago dentro de la planificación y si no se paga puede traer descontento parte de los proveedores, y causar suspensión de despachos o de créditos.

Ítem 10 ¿Existe dificultad en la emisión de las transferencias destinadas al pago de proveedores?

**Tabla N°10. Emisión de transferencias**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°10: Emisión de transferencias**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

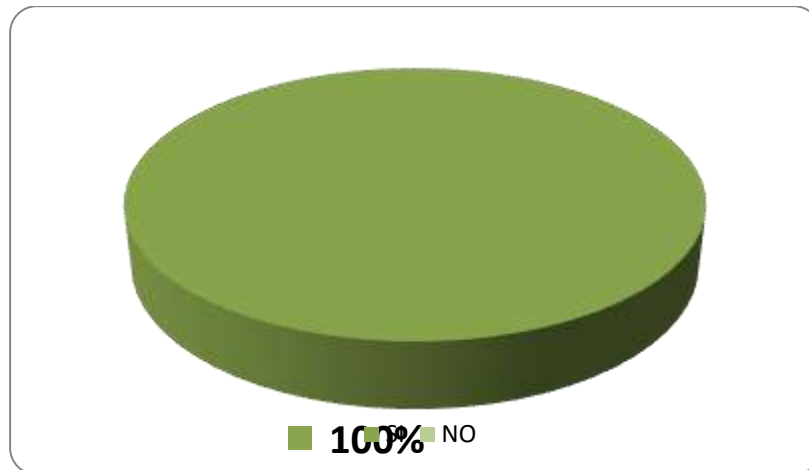
Ante esta interrogante, se observa en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que existe dificultad en la emisión de las transferencias destinadas al pago de proveedores. Es necesario que se realice adecuadamente las transferencias a proveedores debido a que mediante ellas se reduce el proceso de elaborar cheques, así como la gestión de hacer efectivo el pago, menor gasto de chequeras, y se actualiza la modalidad que llevan la mayoría de empresas, por su rapidez, y efectividad en el proceso.

Ítem 11 ¿Se ha presentado retrasos con el pago a los proveedores?

**Tabla N°11. Retraso en pagos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Ortega (2017)



**Gráfico N°11: Retraso en pagos**

Fuente: Ortega (2017)

### **Análisis e Interpretación**

En el presente gráfico se observa, que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que ha presentado retrasos con el pago a los proveedores, lo cual refleja una debilidad muy significativa, debido a que los proveedores podrían manifestar descontento, y tomar acciones como suspensión de créditos, de despachos o incremento de los costos, ya que la moneda actualmente se desvaloriza de manera muy rápida y cuando el proveedor recibe el pago, el dinero a desmejorado su poder adquisitivo. Asimismo, cabe señalar que la suspensión de despachos afectaría negativamente la operatividad de la empresa, y también generaría un deterioro de la imagen de la organización ante solicitudes de créditos comerciales y bancarios.

## **Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.**

En esta fase, se efectuó un análisis de los procesos de cuentas por pagar existentes en la empresa, para el establecimiento de controles internos para la adecuada gestión tanto del registro, custodia de facturas y chequeras, pago, según el planteamiento realizado en el trabajo de investigación, en el cual se inició el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinaron los procesos que son llevados actualmente. Luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta, se procedió a identificar las debilidades que se presentaron en esta área y la falta de uniformidad en los procedimientos, así como la efectividad de sus procesos.

### **Fortalezas**

- La empresa cuenta con un sistema computarizado que permite llevar el registro y control eficiente de las cuentas por pagar, acelerar el proceso de registro y minimizar el margen de error. Sin embargo, el personal no está capacitado para ponerlo en marcha y así mejorar el funcionamiento de las operaciones administrativo-contable, para la automatización de la gestión de pagos y así optimizar dicho proceso.
- Se realizan evaluaciones contables sobre la disponibilidad de pago, pero no se hace de manera recurrente. Esto podría ser un riesgo, si no se revisa la disponibilidad de pago, podría emitirse cheques sin fondos suficientes, y generar mala impresión a la empresa por incumplimiento.
- Se verifica al momento del pago la documentación soporte. Donde se evidencia que, los pagos realizados se encuentran con su respectivo soporte, siendo esto una fortaleza para evitar inconvenientes como: duplicar los pagos por error, diferencias en las conciliaciones efectuadas, retraso en el momento de conformación de cheques, entre otros.

## **Debilidades**

- No existen manuales de control interno en el área de cuentas por pagar. Los manuales son una guía de acción que les permite al empleado direccionar sus esfuerzos para el logro de los objetivos departamentales, la inexistencia de estos trae como consecuencia que surjan errores u omisiones en las operaciones, generando que la información suministrada por el área sea poco confiable.
- NO se registran oportunamente las facturas a través de un procedimiento que permita un debido control interno en el departamento de cuentas por cobrar. A través de un registro poco fiable de los pasivos adquiridos por la empresa con un tercero, genera retrasos en la entrega de informes en materia tributaria a entes de control y de tipo financiero.
- No ha establecido las políticas y procedimientos esenciales para el proceso de cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo. Estos instrumentos de apoyo son fundamentales, ya que se reflejan los pasos a seguir para ejecutar las actividades de un puesto determinado y funciones de la organización, son el propósito de mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal.
- No existen procedimientos formalmente establecidos, para el control de documentos, lo cual representa una debilidad significativa, ya que se presentan riesgos de efectuar pagos dobles, pérdida de los documentos soportes de pago, vencimiento de las facturas de crédito y a su vez perder descuentos por pronto pago, ocasionando molestias innecesarias a los proveedores. Por lo antes expuesto, es necesario que se encuentren establecidas las pautas para el resguardo de la documentación del Departamento de cuentas por pagar, además debe realizarse un monitoreo respecto al cumplimiento de dichas normas.

- La información que proporciona el área de cuentas por pagar no es oportuna y confiable. Se evidencia la existencia de una debilidad, ya que es necesario mantener la información de los pasivos reales de la entidad de forma oportuna, para poder realizar una planificación eficiente de la programación de pagos, evitar vencimiento de facturas a crédito o pago de otras obligaciones contraídas.
- La empresa no cumple a cabalidad con sus cuentas por pagar y con la planificación de sus pagos. Esto es una debilidad, debido a que si se encuentran factura vencidas pendientes de pago dentro de la planificación y si no se paga puede traer descontento parte de los proveedores, y causar suspensión de despachos o de créditos.
- Existe dificultad en la emisión de las transferencias destinadas al pago de proveedores. Es necesario que se realice adecuadamente las transferencias a proveedores debido a que mediante ellas se reduce el proceso de elaborar cheques, así como la gestión de hacer efectivo el pago, menor gasto de chequeras, y se actualiza la modalidad que llevan la mayoría de empresas, por su rapidez, y efectividad en el proceso.
- Se ha presentado retrasos con el pago a los proveedores, lo cual refleja una debilidad muy significativa, debido a que los proveedores podrían manifestar descontento, y tomar acciones como suspensión de créditos, de despachos o incremento de los costos, ya que la moneda actualmente se desvaloriza de manera muy rápida y cuando el proveedor recibe el pago, el dinero a desmejorado su poder adquisitivo. Asimismo, cabe señalar que la suspensión de despachos afectaría negativamente la operatividad de la empresa, y también generaría un deterioro de la imagen de la organización ante solicitudes de créditos comerciales y bancarios.

Todas estas debilidades encontradas, evidencian la necesidad de implantar controles internos que permitan optimizar el proceso de cuentas por pagar, para lograr

efectivamente cumplir con el pago de sus deudas y obligaciones, evitar perder los créditos otorgados con los proveedores, minimizar el riesgo de suspensión de despachos o de servicios, que afectarían la operatividad de la empresa.

**Fase III. Diseño de controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.**

Para el desarrollo de esta etapa, se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, para elaborar el diseño controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en los procesos de gestión, ya que el principal objetivo de la función de cuentas por pagar, el pago oportuno para seguir contando con los servicios o reposiciones de inventarios. En estos términos generales, es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización, por lo tanto la propuesta ha sido estructurada de la siguiente manera:

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

En este capítulo la autora presenta una serie de herramientas de control interno para optimizar los procesos en el área de cuentas por pagar de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., como solución viable a la problemática planteada, en la cual se pueda minimizar las debilidades encontradas en sus procesos, que han generado un cumulo de facturas pendientes por pagar vencidas, que ponen en riesgo el deterioro de la imagen de la empresa, suspensión de créditos, despacho o servicios, que podrían generar inconvenientes para la operatividad de la empresa. Por lo tanto, mediante la implementación de controles internos la empresa logrará realizar una planificación adecuada para el pago de sus compromisos así, como optimizar el desempeño del personal, el cual le da valor agregado a la empresa, haciéndola efectiva, y competitiva para mantenerse en el mercado.

La propuesta de la investigación es la a vía de comunicación que el investigador tiene para la toma de decisión final. Los principios de equidad e imparcialidad que rigen en la investigación, hacen que la selección final de un trabajo de grado dependa de la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta, por lo tanto la presente propuesta propone el diseño de controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.

#### **5.2 Justificación de la Propuesta**

Siendo el talento humano el que le da valor agregado a las organizaciones haciéndolas efectivas para el logro de los objetivos organizacionales, y competitivas para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, requieren de procedimientos, políticas y normativas, dirigidas al logro de los mismos, en este

sentido, es necesario establecer controles internos en sus procesos, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los mismos, pudiendo detectar posibles desviaciones a tiempo y establecer los correctivos necesarios. El control interno es un plan organizacional dirigido por la junta directiva de la organización, con el propósito de cumplir y llevar a cabo los objetivos propuestos por la gerencia cuyo fin será proporcionar seguridad en los procesos realizados.

Además, los controles internos salvaguardan los activos, minimizando el riesgo de fraude, en especial en el manejo de efectivo, como lo en el caso de estudio, el cual está dirigido al manejo de las cuentas por pagar. Mediante las debilidades encontradas, a través del diagnóstico realizado con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se quiere implementar controles internos que minimicen su impacto en los procesos de la empresa, y permita optimizar el desempeño laboral del personal, lograr registros oportuno, obtener información confiable, emitir estados financieros con cifras reales, así como mejorar la imagen de la empresa, ante sus proveedores y entidades financieras.

En función de los resultados obtenidos, una vez realizado el diagnóstico a la problemática que persiste en el área de cuentas por pagar, se decidió proporcionar a la empresa diseño de controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., que proporcione de forma clara y concisa una serie de procedimientos con estrategias y herramientas que garanticen la solución a la problemática en el área objeto de estudio.

### **5.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Diseñar controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A.

### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normativas y políticas de control en el área de cuentas por pagar
- Establecer controles para la revisión de las facturas de proveedores, emisión de comprobantes de retención.
- Emisión de reportes para revisión de facturas registradas.
- Elaborar planificación de pagos.
- Emitir listado de cheques y transferencias elaborados, para conciliar las cuentas bancarias y hacer seguimiento de la entrega de los comprobantes de retención a los proveedores.

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

Antes de la puesta en marcha de los controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., es indispensable considerar algunos aspectos que pueden otorgar una mayor facilidad o limitación al momento de implementarse. Estos aspectos son de carácter técnico, operativo, económico, los cuales se describen seguidamente:

#### **Factibilidad Técnica**

Los controles internos diseñados se consideran viables desde el punto de vista técnico porque el sistema principal de la empresa, cuenta con el personal y los equipos necesarios, para llevar a cabo el registro de las operaciones y emisión de los reportes. Igualmente dispone de personal capacitado para la instalación y mantenimiento de equipos y programas destinados al manejo de la información. Es el equipo de computación e impresoras y programa de contabilidad actualizado, cabe destacar que la empresa ya posee, por lo tanto solo es necesaria su aplicación estricta.

#### **Factibilidad Operativa**

La puesta en marcha de la propuesta no se verá restringida ya que posee los

equipos e insumos para capturar, procesar e interpretar los datos que apoyen la toma de decisiones, así como también para la emisión de los reportes requeridos que permitirán determinar el valor real del producto. Para la realización de estos lineamientos es necesaria la participación del Jefe del departamento de cuentas por pagar, y los analistas involucrados en los procesos, se considera factiblemente operativa ya que tendrá cambios en sus procesos, pero no necesitará de la adquisición de recurso humano, por lo tanto no requiere de cambios en su estructura organizacional.

### **Factibilidad Financiera**

La implementación de los controles internos será factible desde el punto de vista financiero, porque el departamento contará con los fondos requeridos para la adquisición de insumos, actualización de los procedimientos, desarrollo de la propuesta, entre otros gastos. A efectos de comprobar la factibilidad de la propuesta, se expone a que los cambios en los procesos mejorará el desempeño del personal que labora en el área y optimizará las funciones, logrando el logro de los objetivos, por lo que queda por parte de la directiva la evaluación costo – beneficio que le pueda proporcionar la propuesta.

### **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

La presente propuesta consiste en el diseño controles internos la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., con el fin de optimizar la gestión en el área, cancelar oportunamente las obligaciones, y servir de líneas de acción a los trabajadores del área con la finalidad de optimizar su desempeño y realizar sus labores con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos departamentales y por ende organizacionales, los cuales se presentan a continuación:

### **Objetivo 1.- Establecer normativas y políticas de control en el área de cuentas por pagar.**

Este objetivo tiene como finalidad implantar los elementos del control interno en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., con la finalidad de lograr optimizar los procesos y ser efectivos en el cumplimiento de los procedimientos para lograr eficientemente el registro, pago y entrega de los comprobantes de retención a los proveedores, con la finalidad de cumplir puntualmente con sus obligaciones.

#### **Ambiente de Control**

- Establecer políticas y normativas para el área de cuentas por pagar, entre las cuales se establezcan, tiempo de entrega de la factura una vez recibida por los departamentos de compra, con la finalidad de su oportuna entrega, registro y resguardo, para ser incorporados en la planificación de pago para su oportuna cancelación.
- Generar un ambiente dirigido al control interno, donde todos los relacionados al proceso, asuman el control como una necesidad de los procesos, y que actúen de garantes en el cumplimiento de los mismos.

#### **Evaluación de Riesgos**

- Esta normativa de control, involucrar al personal de cuentas por pagar y al de compras en los procesos, para que conozca su participación, responsabilidad, e incidencia del incumplimiento de los procesos relacionados a las cuentas por pagar informándoles de los riesgos de la no conformidad de los procesos:
  - a) Suspensión de despachos o pérdidas de crédito
  - b) Afecta la planificación de compras y el flujo del efectivo.
  - c) Se podría paralizar el proceso operativo por desabastecimiento

- d) Perder la credibilidad crediticia, ante entidades financieras.
- e) Además por no registrar y declarar las retenciones a tiempo podría incurrirse en multas, sanciones o suspensión de la operatividad, al momento de una fiscalización.

### **Comunicación e Información**

- Dictar charlas sobre la importancia de la comunicación entre los distintos departamentos, así como con los proveedores.
- Difundir los controles internos establecidos en el área de cuentas por pagar tanto al personal de área como los departamentos involucrados (departamentos de compras, administración, tesorería, caja).
- Los departamentos de compras deberán enviar al departamento de cuentas por pagar vía correo resumen de las facturas generadas y recibidas en cada área para su seguimiento, así como emitir órdenes de compra en las cuales se lleven los procesos de autorización de las compras, requisiciones, o solicitud de servicios.
- Enviar facturas físicas con sus debidos soportes (ordenes de pedido, notas de recepción de mercancía, órdenes de compra, presupuestos del proveedor)
- El área de cuentas por pagar deberá tener listado de firmas autorizadas para efectuar las compras, tipo de compras y montos límite de las compras.
- El área de cuentas por pagar deberá emitir reportes actualizados, semanalmente sobre las facturas pendientes de pago, y reporte de facturas vencidas, y enviar a tesorería para su planificación y proceso de pago.
- Actualización de los registros de los auxiliares de cuentas por pagar, con la finalidad de elaborar los estados financieros con cifras reales, certeras y oportunas.
- Emitir y enviar los comprobantes de retención en materia de IVA e ISLR, a los proveedores, al momento de su registro, y pago al proveedor, con la

finalidad de cumplir con los deberes formales, estos deben hacerse en el transcurso de los cinco (05) primeros días de emitido el comprobante. Este se deberá entregar físicamente al proveedor al retirar el cheque, o enviar vía correo electrónico del proveedor, al momento de efectuarse la transferencia, y registrar el nombre y cargo de la persona responsable de su recepción.

### **Monitoreo**

- El responsable del departamento de compras, deberá hacer seguimiento de la recepción de la factura, correspondiente a las órdenes de compra emitidas y hacer llegar diariamente al área de cuentas por pagar para gestionar su registro y pago, a la fecha de vencimiento.

### **Objetivo 2.- Establecer controles para la revisión de las facturas de proveedores, emisión de comprobantes de retención.**

- Se revisará que las facturas cumplan con los requisitos establecidos en la Providencia Administrativa 0071, se revisará que los datos del proveedor concuerde con lo registrado en el portal fiscal del SENIAT, ([www.seniat.gov.ve](http://www.seniat.gov.ve)), específicamente los artículos 29 numerales 6 y 7, y el artículo 30 numerales 4 y 5.
- Se revisará que las facturas contengan anexo los soportes correspondientes (órdenes de compra, notas de recepción, cotizaciones, entre otros) y que contenga la respectiva firma autorizada y se chequeará de acuerdo al listado de autorizaciones y monto permitido de la compra.
- Se revisará en el portal del SENIAT la condición del proveedor, para poder determinar el porcentaje de retención que le corresponde hacer a la factura.
- Se procede a registrar en el libro de compras, se archivan en el mismo orden que fue registrado en el libro, para detectar si falta alguna, solo se registrarán

las facturas originales, si son copias se realizará el procedimiento necesario para su adquisición.

- Las facturas se registrarán diariamente en el auxiliar de cuentas por pagar que es llevado en una hoja de Excel, se realizará la respectiva retención del IVA e ISLR y se generará el respectivo comprobante de retención. En el auxiliar de Excel se debe incluir nombre del cliente, fecha, número de factura, proveedor, monto de retención, (12%, 9%, 7%, 8%, o 0% en el caso de ser exentos), base imponible, porcentaje de retención (75% o 100%), importe a pagar.
- Luego se procederá registrar los datos del proveedor y su cuenta bancaria, en el banco ya que la empresa utiliza la modalidad de transferencia para pagar sus deudas.
- Las facturas una vez registradas se procederá a colocar selo de registrado, y se archivará en su carpeta correspondiente, para su custodia.

### **Objetivo 3.- Emisión de reportes para revisión de facturas registradas.**

- Al finalizar los registros se emitirá reporte y se cotejarán con los físicos de las facturas, para revisar que se haya realizado el registro correctamente.
- En el caso de haber errores u omisiones se debe realizar los correctivos necesarios, para poder emitir reportes con cifras confiables.

### **Objetivo 4.- Elaborar planificación de pagos.**

- Semanalmente, los días jueves se emitirán los movimientos bancarios, se sumarán los depósitos que están en tránsito, de acuerdo a la información obtenida de cobranza, y se determinará los saldos disponibles reales de las cuentas bancarias de la empresa.
- Se emitirá listado de acuerdo a las facturas que ya hayan vencido, y que están pendiente de pago.

- Se anexarán los soportes originales y se enviará al gerente administrativo para que apruebe las facturas que serán pagadas, de acuerdo a la disponibilidad bancaria.
- Se seleccionarán las facturas aprobadas por la gerencia administrativa, y se procederá a realizar las transferencias, cabe señalar que solo el gerente administrativo es el que está facultado para realizar las transferencias bancarias.
- Una vez recibidas las facturas pagadas, se colocará sello pagado, a la factura y a todos sus soportes, y se emitirá comprobante de pago, indicando los detalles de la transferencia fecha, proveedor, RIF, importe a pagar, importe retenido, numero de transferencia, entidad bancaria, y se anexará junto con los soportes originales, la factura, el comprobante de transferencia y el comprobante de retención.

**Objetivo 5.- Emitir listado de transferencias elaborados, para conciliar las cuentas bancarias y hacer seguimiento de la entrega de los comprobantes de retención a los proveedores.**

- Se emitirá listado de las transferencias efectuadas.
- Se realizará conciliación de las cuentas bancarias, para verificar que no se haya reversado la transferencia.
- Enviar vía correo electrónico escaneado los comprobantes de pago, la transferencia electrónica bancaria, el comprobante de retención debidamente sellado, y se solicitará la confirmación de recepción enviando el comprobante sellado por el proveedor por la misma vía.
- Actualizar el auxiliar de cuentas por pagar, indicando las facturas pagadas, el número de la transferencia y fecha de pago, la conformación de la recepción de la documentación, y persona responsable que recibió el correo electrónico y notificación.

- Archivar las facturas pagadas con sus comprobantes en carpeta de contabilidad mensual.
- Archivar las facturas que no fueron aprobado su pago, revisar que todas estén físicamente, para evitar su traspapeleo durante el proceso de aprobación de pago.

## CONCLUSIONES

Con el presente estudio, se pudo conocer la importancia que tiene el establecimiento de controles internos dentro de una organización y dirigidas a minimizar las causas que originan debilidades en los distintos procesos que llevan a cabo en la misma. En este sentido, se aplicaron los conocimientos adquiridos por la autora durante su formación académica en conjunto con la experiencia obtenida durante el periodo de la pasantía, en el departamento de operaciones administrativas y contables, en el área de cuentas por pagar, de la empresa Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., a los fines de optimizar los procesos en el manejo de las cuentas por pagar, mediante la implementación de controles internos con la finalidad de hacer efectivos los pagos a proveedores que realiza la empresa.

Además, con los resultados obtenidos, de la aplicación de la técnica de recolección de información la encuesta, se pudo diagnosticar la situación actual de los procesos, identificando las debilidades de control interno existentes, y determinar la relevancia que tiene la eficiencia en el proceso de pago. En este sentido, se concluye lo siguiente:

- No existen manuales de control interno en el área de cuentas por pagar. Los manuales son una guía de acción que les permite al empleado direccionar sus esfuerzos para el logro de los objetivos departamentales, la inexistencia de estos trae como consecuencia que surjan errores u omisiones en las operaciones, generando que la información suministrada por el área sea poco confiable.
- No se registran oportunamente las facturas a través de un procedimiento que permita un debido control interno en el departamento de cuentas por cobrar. A través de un registro poco fiable de los pasivos adquiridos por la empresa con un tercero, genera retrasos en la entrega de informes en materia tributaria a entes de control y de tipo financiero.

- No ha establecido las políticas y procedimientos esenciales para el proceso de cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo. Estos instrumentos de apoyo son fundamentales, ya que se reflejan los pasos a seguir para ejecutar las actividades de un puesto determinado y funciones de la organización, son el propósito de mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal.
- No existen procedimientos formalmente establecidos, para el control de documentos, lo cual representa una debilidad significativa, ya que se presentan riesgos de efectuar pagos dobles, pérdida de los documentos soportes de pago, vencimiento de las facturas de crédito y a su vez perder descuentos por pronto pago, ocasionando molestias innecesarias a los proveedores. Por lo antes expuesto, es necesario que se encuentren establecidas las pautas para el resguardo de la documentación del Departamento de cuentas por pagar, además debe realizarse un monitoreo respecto al cumplimiento de dichas normas.
- La información que proporciona el área de cuentas por pagar no es oportuna y confiable. Se evidencia la existencia de una debilidad, ya que es necesario mantener la información de los pasivos reales de la entidad de forma oportuna, para poder realizar una planificación eficiente de la programación de pagos, evitar vencimiento de facturas a crédito o pago de otras obligaciones contraídas.
- La empresa no cumple a cabalidad con sus cuentas por pagar y con la planificación de sus pagos. Esto es una debilidad, debido a que si se encuentran factura vencidas pendientes de pago dentro de la planificación y si no se paga puede traer descontento parte de los proveedores, y causar suspensión de despachos o de créditos.
- Existe dificultad en la emisión de las transferencias destinadas al pago de proveedores. Es necesario que se realice adecuadamente las transferencias a

proveedores debido a que mediante ellas se reduce el proceso de elaborar cheques, así como la gestión de hacer efectivo el pago, menor gasto de chequeras, y se actualiza la modalidad que llevan la mayoría de empresas, por su rapidez, y efectividad en el proceso.

Se puede concluir, que se lograron los objetivos propuestos en el presente trabajo de grado debido a que se propuso controles internos para la optimización de los procesos de cuentas por pagar de la Distribuidora Gastronomía Venezolana DISGAVEN C.A., mediante el cual se podrán mejorar el desempeño del personal que labora en el área de cuentas por pagar, para el cumplimiento de los procedimientos, normas y políticas, para lograr de manera eficiente y eficaz el pago de los proveedores de manera oportuna, y evitando los retrasos, para lograr mejorar la imagen de la empresa frente a sus proveedores, obtener los insumos, materiales, y servicios de manera oportuna para poder asegurar la operatividad de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las debilidades encontradas, en los procesos de cuentas por pagar, se evidencia la necesidad de implantar controles internos, que puedan minimizar los errores en esta área, por lo que la presente propuesta, busca darle solución a la problemática existente, permitiéndose presentar las siguientes recomendaciones a la empresa en estudio:

- Implantar los controles internos propuestos con la finalidad de mejorar los procesos de cuenta por pagar y la gestión del personal en el área administrativa.
- Difundir los controles internos planteados tanto al personal que labora en el área de cuentas por pagar, en el departamento administrativo, así como las demás involucradas en el proceso, en el especial los departamentos de compra.
- Mantener una actitud de mejora continua en los procesos que se desarrollan en la organización, en especial en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de lograr los objetivos departamentales y organizacionales propuestos.
- Capacitar al personal del departamento de cuentas por pagar a utilizar el sistema A2, para agilizar el proceso de registro de las compras, cuentas por pagar y emisiones de comprobantes de retención. Para actualizar los procesos que deben llevarse a cabo, dedicándoles el tiempo necesario para su inducción, en especial al personal que ingrese nuevo al departamento.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos que sirvan como guía para el desarrollo de las actividades de la organización por parte de los trabajadores del área, junto a su difusión e implementación.

## REFERENCIAS

- Arens, Alvin Loebbecke, James; Quiñones, Adolfo y Resediz, Francisco (2007) **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ta edición, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Belestrini, Miriam (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas, Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Brito, José (2002). **Contabilidad Básica e Intermedia**. 2da. Edición. Caracas. Venezuela. Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2007). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales**. 5ª. Edición. Caracas Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Colmenares, Adrián y Monsalve, Yoselin (2013). **Análisis de las cuentas por pagar de la empresa Instalaciones y Montajes INSTAMONTA, C.A.** “Universidad Nacional Experimental de Guayana”. Trabajo de grado no publicado. Puerto Ordaz. Venezuela.
- Corrales, Cristina y Quinapalo, Madeleyne (2015). **Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa Salud S.A. Guayaquil**. “Universidad Politécnica Salesiana Ecuador”. Trabajo de grado no publicado. Guayaquil. Ecuador.
- Durán, Bertha (2017). **Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de compras y cuentas por pagar de la empresa Multiservicios Sacha C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado No Publicado. San Diego. Estado Carabobo.
- Elliott, John (2004). **Contabilidad Financiera**. 5ta.Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.
- Mantilla, Samuel (2005) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ta. Edición. Bucaramanga. Colombia: Ediciones ECOE.

- Matheus, Raibel; Noriega, Isagleidys y Zambrano Euriza. (2014), **Propuesta de un manual de control interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Shirmer C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** “Universidad de Carabobo”. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Meigs, Walter & Meigs. Robert (2008). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales.** 11ª. Edición. Colombia: .Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Ojeda, Haydiuska (2017). **Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de cuentas por pagar de la empresa RM Ferretería C.A., ubicada en Valencia. Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado No Publicado. San Diego. Estado Carabobo.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 2ª. Edición. Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Publicación Técnica N°2 (PT-2) Objeto de Estudio del Control Interno por parte del Contador Público.**
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión, Caracas, Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Santillana, Roberto (2003). **Establecimiento de Sistemas de Control Interno.** 2da Edición. México: Editorial Thomson.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2012). **El proceso de la investigación Científica.** Tercera Edición. Bogotá. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

# **ANEXOS**



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

**Estimado Señor**

Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN, C.A.

Gerente Administrativo

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar optimización de los procesos a través del control interno en el área de cuenta por pagar de la Distribuidora de Gastronomía Venezolana DISGAVEN, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

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

**Instrucciones Generales:**

1. Lea detenidamente cada uno de los Ítems del cuestionario antes de responder.
2. Marque con una equis(x) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión
3. Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración

## Cuestionario

1. ¿Existe un manual de control interno dentro de la empresa para el área de cuentas por pagar?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  
2. ¿La empresa registra oportunamente las facturas siguiendo un procedimiento que permita establecer los deberes formales y fiscales, así como con proveedores para su oportuno cumplimiento?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  
3. ¿La empresa ha establecido las políticas y procedimientos inherentes al proceso de Cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  
4. ¿La empresa ha establecido las políticas y procedimientos inherentes al proceso de Cuentas por pagar que permitan ejercer un adecuado control interno del mismo?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  
5. ¿Se han definido procedimientos (normas) para el oportuno seguimiento a los vencimientos de las facturas y programar los pagos?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  
6. ¿Se realizan evaluaciones contables de la disponibilidad del pago?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

7. ¿Se verifica al momento del pago la documentación soporte?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. ¿Cree usted que la información proporcionada por el departamento de cuentas por pagar es oportuna y confiable?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

9. ¿Cumple a cabalidad el departamento de cuentas por pagar con la planificación de sus pagos?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

10. ¿Existe dificultad en la emisión de las transferencias destinadas al pago de proveedores?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

11 ¿Se ha presentado retrasos con el pago a los proveedores?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_