



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL  
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE  
CUENTAS POR PAGAR DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA CRISTIANA GENESIS**

**AUTOR:** LIANI CUEVAS

**C.I.:** 26.729.296

**TUTOR:** IRENE RIERA

**C.I.:** 21.485.026

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



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL  
PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA CRISTIANA GENESIS**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
**LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**AUTOR: LIANI CUEVAS**

**C.I.: 26.729.296**

**TUTOR: IRENE RIERA**

**C.I.: 21.485.026**

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



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO**

**ACTA N°00030-1-2020**

San Diego, 10 de Junio del 2020

Ciudadana

**LIANI GABRIELA, CUEVAS HENRIQUEZ**

**C.I. 26.729.296**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRISTIANA GÉNESIS..”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**

**Dra. Patricia Díaz**

**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.**



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

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Irene Riera, portador(a) de la cédula de identidad N° 21.485.026, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Liani Cuevas, portador(a) de la cédula de identidad N° 26.729.296, titulado Estrategias para mejorar el control interno en el proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado (a) en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, Junio del año dos mil veinte (2020).

---

**Tutor:** Lcda. Irene Riera 21.485.026

Teléfono: 0424-4516559

Ireneriera12@gmail.com

## **DEDICATORIA**

Le dedico este trabajo de grado con todo mi amor y cariño a Dios, quien desde que nací ha sido mi guía, y siempre me ayudo a perseverar para lograr todas mis metas y sobre todo esta etapa tan importante de la vida.

A mis padres Irma Henríquez y Alberto Cuevas quien siempre me han apoyado en todas las cosas que me propongo hacer, siendo siempre el apoyo incondicional más importante para mí, y tomándolos como ejemplo de vida, reflejándome en el espejo de ellos.

A mi hermanito Carlos Cuevas quien ha sido una de las personas con las que más he compartido en mi vida yo como su hermana mayor le demuestro cada día el esfuerzo que se tiene que hacer para llegar a cumplir nuestras metas.

A mi Novio Juan Zabatta que siempre desde el comienzo en esta culminación de mi etapa universitaria me ha apoyado incondicionalmente, ayudándome en los momentos de angustia y alegrías, brindándome su amor y regalándome su sonrisa para seguir cada día compartiendo los momentos felices que nos brinda la vida.

A mis tíos y primos que siempre han estado pendientes de mí brindándome su apoyo.

A mi mejor amiga de toda la vida Jhaveanny Contreras, que siempre me ha apoyado incondicionalmente en las buenas y en las malas desde nuestra Juventud, y formo equipo conmigo en nuestra Tesis del bachillerato y esta vez me toco a mi hacerla sola pero siempre teniéndola presente.

A mis amigos que siempre han estado pendientes de alegrarme el humor, cada vez que me sentía decaída y todas las personas que rodean mi vida que nunca han dudado de mí en ningún instante.

Por último, la persona más importante a quien le dedico este proyecto es a mí misma, por siempre seguir constante y nunca decaer cuando me sentía triste, tratando de superarme cada día más y más.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, a Dios, quien ha sido el motor de mi vida, a mis padres y mi hermano que siempre han estado allí para mí.

A mi novio Juan Zabatta quien fue el que me brindo muchas herramientas tecnológicas y de estudio para la conformación de este proyecto.

A la Sra. Marielba y el Sr. Giuseppe siendo mis suegros, me apoyaron siempre incondicionalmente.

Al Profesor Lic. Armando Seijas, quien desde el principio de este proyecto estuvo como mi tutor de tesis y aunque no pudo culminar siendo el principal se encargó hasta en los últimos momentos de la culminación del mismo, apoyándome y guiándome en todo lo posible.

A mis compañeros de clases, María Paredes y Eduard Belisario quienes en conjunto conmigo realizamos muchos proyectos juntos y convivimos esta etapa universitaria de manera divertida incluyendo a Oriana Sánchez, Sanny Aguirre.

A la Lic. Mónica Cepeda quien me ayudó mucho a la conformación principal de este proyecto ya que es la Administradora de la Unidad Educativa Cristiana Genesis.

A la Unidad Educativa Cristiana Genesis, por permitirme realizar este proyecto de investigación.

A Angélica Debelak quien por muchos años ha sido una mujer importante en mi vida, con sus charlas de crecimiento personal y también cumpliendo sus funciones como coach motivacional.

A la Profesora Lic. Irene Riera quien tomo el papel como tutora de este proyecto de investigación.

A la Universidad José Antonio Páez, la cual ha sido mi casa de estudio desde que empecé esta hermosa carrera, incluyendo a excelentes profesores que conforman la facultad de ciencias sociales y en especial de los que integran la escuela de contaduría pública.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PP.</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
 <b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
 <b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Estrategias.....	14
2.2.2 Control interno.....	15
2.2.3 Cuentas por pagar.....	19

2.3	Definición de términos Básicos.....	20
-----	-------------------------------------	----

**III MARCO METODOLOGICO**

3.1	Tipo y diseño de la investigación.....	22
-----	--	----

3.2	Fases de la investigación.....	23
-----	--------------------------------	----

3.2.1	Fase I: Diagnostico de la situación actual de la unidad educativa cristiana Genesis en la parte del manejo del control interno. ....	24
-------	--	----

3.2.2	Fase II: Determinar las debilidades presentes en el departamento de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis. ....	25
-------	--	----

3.2.3	Fase III: Establecer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis. ....	26
-------	--	----

**IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

**V LA PROPUESTA**

5.1.	Descripción de la propuesta.....	51
------	----------------------------------	----

5.2.	Objetivos de la propuesta.....	52
------	--------------------------------	----

5.2.1.	Objetivo general.....	52
--------	-----------------------	----

5.2.2.	Objetivos específicos.....	52
--------	----------------------------	----

5.3.	Justificación de la propuesta.....	52
------	------------------------------------	----

5.4.	Factibilidad de la propuesta.....	53
------	-----------------------------------	----

5.5.	Estrategias.....	54
------	------------------	----

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO Nro.</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PP.</b>
1.	Manuales y procedimientos.....	30
2.	Controles internos.....	31
3.	Ambiente de control.....	32
4.	Programa de actividades.....	33
5.	Planificación contable.....	34
6.	Situación actual.....	35
7.	Registro y control.....	36
8.	Contabilidad actualizada.....	37
9.	Debilidades.....	38
10.	Pasivos contingentes.....	39
11.	Personal capacitado.....	40
12.	Estrategias en control de pagos.....	41
13.	Sistema Administrativo.....	42
14.	Manuales y procedimientos.....	43
15.	Sistema manual.....	44
16.	Verificación de pago.....	45
17.	Informes.....	46
18.	Clasificación de obligaciones.....	47
19.	Obligaciones dentro de tiempo.....	48
20.	Estrategias para mejorar.....	49
21.	Matriz DOFA.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA Nro.</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PP.</b>
1.	Distribución de los resultados.....	28
2.	Procedimientos para organizar el proceso de pagos.....	57
3.	Definición de Sub-proceso del departamento de cuentas por pagar.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO Nro.</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PP.</b>
1.	Manuales y procedimientos.....	30
2.	Controles internos.....	31
3.	Ambiente de control.....	32
4.	Programa de actividades.....	33
5.	Planificación contable.....	34
6.	Situación actual.....	35
7.	Registro y control.....	36
8.	Contabilidad actualizada.....	37
9.	Debilidades.....	38
10.	Pasivos contingentes.....	39
11.	Personal capacitado.....	40
12.	Estrategias en control de pagos.....	41
13.	Sistema Administrativo.....	42
14.	Manuales y procedimientos.....	43
15.	Sistema manual.....	44
16.	Verificación de pago.....	45
17.	Informes.....	46
18.	Clasificación de obligaciones.....	47
19.	Obligaciones dentro de tiempo.....	48
20.	Estrategias para mejorar.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA Nro.</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PP.</b>
1.	Organigrama de las cuentas por pagar.....	54
2.	Flujograma de cuentas por pagar .....	60
3.	Registro de gastos.....	61



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL  
PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA CRISTIANA GENESIS.**

**Autor:** Liani Cuevas

**Tutor:** Irene Riera

**Fecha:** Junio, 2020

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Proponer estrategias para mejorar el proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis; ubicada en Los Guayos, Edo Carabobo, con la finalidad de lograr el buen funcionamiento de los procesos administrativos y contables, que le permitieran a la institución ser más eficiente y eficaces en la realización de sus actividades diarias, para que así pudieran alcanzar sus metas y objetivos, esta investigación está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aportó una posible solución ejecutable en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada con las bases teóricas y las referencias bibliográficas. Así mismo se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación directa y la aplicación de una encuesta, mediante un cuestionario estructurado con preguntas de tipo cerradas. En este sentido para la aplicación de estas estrategias se analizaron todos los factores que intervienen en el proceso en estudio, la cual surge como respuesta a la problemática que poseía la institución, con la finalidad de mejorar las actividades que se tienden dentro del área administrativa de la empresa y se lograran desarrollar de manera exitosa todos los procedimientos

**Descriptores:** Estrategias, cuentas por pagar, institución educativa.

## INTRODUCCIÓN

Al principio del comienzo de una nueva era, siempre se espera cambios tecnológicos que afectan todos los campos de interacción de la vida común, aunado a eso las industrias han sido obligadas a cambiar sus formas de ver la contabilidad en papeles y en escritos de tinta indeleble; siendo remplazados por una computadora con un sistema contable que registra de manera inmediata los datos, siendo este uno de los cambios que mejoraran la visión del panorama financiero.

Sin embargo con toda la tecnología que abunda por los aires, las compañías no siempre saben cómo utilizarlas y es por ello es que muchas empresas hoy en día tienen problemas en el manejo de su control interno y carecen de una buena perspectiva que les brinde una visión económica de la situación actual real financiera de la empresa; por esta razón cada persona que labora en una institución tiene una asignación en el departamento correspondiente, la cual se tiene que regir en los parámetros establecidos para el cumplimiento de las labores y el mejoramiento de los procedimientos que se llevan a cabo.

Cuando existe un desorden del control interno en este caso específicamente del departamento de cuentas por pagar se carece de efectividad y eficiencia operacional, contabilidad de la información financiera real y el cumplimiento de leyes, políticas y normas de las que se rige la institución. De esta manera, el control interno posee cinco componentes que pueden implementarse en las organizaciones, tales como: ambiente de control, valoración de riesgos, las actividades de control, información y comunicación y finalmente monitoreo y supervisión. Asimismo, el control interno puede ayudar a obtener logros significativos de desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas, siendo esa la línea de investigación asumida en el presente estudio.

En este sentido, el objetivo de esta investigación es proponer estrategias de control interno en el área de las cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis. A partir del esquema forma para el desarrollo fundamental del tema, el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I se refiere al problema. El planteamiento del mismo, objetivo general, objetivos específicos, justificación y el alcance del trabajo de investigación.

Seguidamente se presenta el capítulo II, en el cual se realiza el marco teórico, se definen los antecedentes del estudio que se adaptan a las teorías relacionadas con la investigación.

El capítulo III está comprendido por la metodología necesaria para desarrollar la investigación, donde se incluyen el tipo y diseño de la investigación y se describen las fases metodológicas características del estudio a realizar.

En el capítulo IV se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la ejecución de las fases metodológicas planteadas en el capítulo III, el cual esta detallado la elaboración de una encuesta dirigida al personal que trabaja en el departamento de cuentas por pagar.

El capítulo V presenta la descripción de la propuesta, el cual incluyen el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación y la factibilidad de la misma. Y finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que dan soporte a la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El origen de una estrategia abarca la síntesis de un problema donde el objetivo principal consiste en estudiar todas las variables que intervienen en una estructura organizacional, las organizaciones sienten la necesidad de establecer el orden de todos los procedimientos que se basan en el control interno permitiéndole fomentar la coordinación y el cumplimiento de las labores de trabajo para determinar los factores que intervienen en el futuro de la organización.

En toda organización moderna siempre ha existido la necesidad de establecer controles de cambios que ayuden a fortalecer el buen cumplimiento de los procesos de trabajos, por eso siempre surge la necesidad de reestructurar los procesos de los controles internos que permitan el cumplimiento de los objetivos de manera más eficaz. Gómez (2015), afirma lo siguiente:

Las estrategias de control interno son un proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de la empresa para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee la empresa en sus diferentes departamentos. (p.14)

Con respecto a esto se puede afirmar que la base del éxito de una institución la marca el buen funcionamiento de las estrategias dentro del control interno, por lo tanto, siempre es motivo de preocupación cuando existen fallas en algún departamento que prive cumplir satisfactoriamente el logro de los objetivos y metas planteadas, a fin de salvaguardar sus activos y tener mayor confiabilidad de los datos contables.

Singer (2019), revista electrónica “El País” sección economía. **“Venezuela cerrara el año con una inflación del 200.000%”**. Hace referencia que en los últimos años Venezuela ha atravesado el periodo más fuerte económicamente del aumento de los índices de inflación lo cual ha tenido serias repercusiones en todos los sectores del aparato económico trayendo consigo un desequilibrio de la estabilidad laboral, como consecuencia la cantidad de decisiones que se deben tomar en el día a día dentro de las instituciones atrae su principal atención a la supervivencia económica desincorporando por otro lado los parámetros establecidos para el cumplimiento de los deberes y obligaciones financieras que se deben efectuar.

Tomando en cuenta que es importante en el ámbito nacional tener una estructura sólida empresarial muchas organizaciones arrojan todo el peso sobre los controles internos prevaleciendo como base que estos sistemas permiten dirigir a cualquier entidad financiera, pero de igual manera existen aquellas que carecen de este tipo de sistema ya sea por motivos de cultura empresarial o falta de formación técnica por parte de sus dueños y administradores.

Aunado a lo anteriormente planteado cada institución vive el interés de mejorar el sistema de control interno basado en estrategias en las distintas áreas administrativas que den un nuevo enfoque a la entidad, previniendo perdidas de recursos, proporcionando una seguridad razonable en la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Cuando más se estudia el control interno más claro se ve que no es solo el análisis teórico sino más bien un grupo de características dinámicas que toman control del desempeño de una institución.

Las cuentas por pagar surgen de la necesidad que le genera el pago de una obligación servicios, y demás pagos que requieran el desembolso de dinero, así lo indica:

Brito (2014:52) “es el conjunto de obligaciones que la empresa ha contraído, como consecuencia de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y que

deberán ser pagas con dinero, con bienes o mediante la prestación de un servicio”. Es decir, la obligación de pago como el carácter necesario para el cierre de una deuda.

Cuando la institución posee un buen funcionamiento de los registros de lo que debe y conoce el día que se cumplen las fechas de vencimiento este le permite gozar de una buena situación crediticia donde puede retener el dinero el mayor tiempo posible, cabe destacar que estas son obligaciones que la empresa adquiere y deben ser cancelados para evitar reclamos, demandas y así no ser una mala referencia comercial.

Dentro de esta situación se encuentra La Unidad Educativa Cristiana Genesis de educación básica la cual ha ofrecido sus servicios durante mas una década tomando como tarea fundamental brindar a la comunidad una educación acorde al siglo XXI respetando los lineamientos emanados por el Ministerio del Poder Popular para la Educación con la misión de motivar la importancia de los valores basados en Dios.

En los últimos años se ha observado un incremento en la matrícula escolar y una desigualdad en el proceso contable interno lo que hace más engorroso el trabajo que se lleva a cabo y en este caso específicamente el área de registro de los gastos.

El problema que suscitan actualmente en la institución es la carencia de un sistema eficiente para la recopilación de datos, asimismo también se requiere un adecuado control sobre de las cuentas por pagar ya que no se realiza ningún tipo de registro continuo como lo son el pago de impuestos, los pago de servicios y el pago de la nómina de los trabajadores teniendo problemas para mantener un adecuado flujo de información contable que facilite la toma de decisiones adecuadas para conducir a la empresa al logro de sus objetivos.

Son muchas las debilidades que se pueden observar en la institución, pero específicamente en el área de cuentas por pagar, aunque podemos decir que el problema más grave es la falta de controles de sus operaciones administrativas y contables, lo que hace dudar de la confiabilidad de la información suministrada a sus estados financieros, en cuanto a la eficiencia en los procesos y de que exista la debida protección, uso y conservación de los recursos financieros, técnicos, materiales, entre otros.

La carencia de un buen control puede generar un ambiente propicio donde se produzcan algún tipo de desviaciones en los procesos de cuentas por pagar o cualquier otra área de una compañía, así como también errores involuntarios que generen graves consecuencias a la entidad y pongan en peligro la continuidad de la misma. El mantener un efectivo control de estos procesos le generara mayor rentabilidad a la institución, en las operaciones relacionadas a las cuentas por pagar, permitiéndole evaluar riesgos que pudieran presentarse y detectar situaciones irregulares existentes.

De allí nace la necesidad de implementar estrategias en el proceso de control interno que ayuden a mejorar el manejo de los pagos y sus pertinentes registros para así internalizar las carencias administrativas que posee la Unidad Educativa Cristiana Genesis, tomando como consideración esta propuesta expondrá datos como apoyo para mejorar los procesos administrativos tomando en consideración la importancia que posee la institución con los pagos a crédito.

## **1.2. Formulación del Problema**

En base a lo antes planteado, surge la siguiente interrogante, ¿De qué manera el diseño de estrategias puede mejorar el proceso de pagos de la Unidad Educativa Cristiana Genesis?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer estrategias para mejorar el control interno en el área de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis en el Municipio Los Guayos, Edo Carabobo.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis.

- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis.
- Diseñar Estrategias de control interno que le permita a la Unidad Educativa Cristiana Genesis mejorar la gestión de pagos.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Para lograr los objetivos de esta investigación se tomará la importancia de tener un buen manejo del control interno que es el que permite conocer la situación económica por la que atraviesa la institución y en este caso evitar desfalcos o errores involuntarios que posteriormente puedan llevar al cierre de la misma y además es posible estudiar las mejoras que lleven a la organización para mantenerse en el mercado o expandirse.

Si consideramos la siguiente propuesta de establecer estrategias que permitan el mejoramiento de control interno en las cuentas por pagar de la unidad educativa cristiana Genesis ayudara a la proactividad económica de la institución incorporando estudios teóricos y prácticos que expandirán el sistema administrativo. Así mismo, se espera que la implementación de este proceso sea importante para establecer el mejoramiento de los procedimientos institucionales en el registro de las deudas que aclaren el panorama económico interinstitucional.

La Unidad Educativa Cristiana Genesis será el principal beneficiario de la presente investigación, ya que con ello se podrá determinar de forma clara y precisa la gestión con la cual se está manejando cada uno de los procesos y mediante esto poder optimizar el tiempo y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos trazados por la empresa.

La unidad educativa cristiana Genesis será el principal beneficiario de la presente investigación, ya que con ello se podrá determinar de forma clara y precisa la gestión con la cual se está manejando cada uno de los procesos y mediante esto poder optimizar el tiempo y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos trazados por la empresa.

Mediante la aplicación del control interno se podrán establecer las directrices para la evaluación del desempeño en el área de cuentas por pagar y pagos, estableciendo los medios que garanticen una adecuada ejecución de las operaciones, conduciendo a mejorar la eficiencia de la misma, permitiéndoles ofrecer un mejor servicio a sus clientes y obtener una mejor relación empresarial.

Igualmente se espera con estas mejoras optimizar la segregación de funciones en el departamento de las cuentas por pagar y crear procedimientos estratégicos contables internos que mejoren el flujo de trabajo en el departamento de pagos.

Adicionalmente este trabajo contribuye con el fortalecimiento de las líneas de investigación que proporciona la escuela de la facultad de ciencias sociales de la universidad José Antonio Páez referente ya que formara parte de material bibliográfico y se encontrara a disposición de cualquier estudiante y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos sobre el área de pagos de una institución económica.

Finalmente, la presente investigación se justifica mediante la línea de investigación referente a la gestión y el control del desarrollo de la organización que aporta la Universidad José Antonio Páez, la cual debe de ser realizado en base a un análisis y la determinación del entorno social, económico y político en los sistemas contables y administrativos del plantel, describiendo de forma oportuna los procesos de pagos mediante registros apropiados y detallados que mejoren un equilibrio en el panorama económico que atribuya al control de sus operaciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Todo proceso de investigación necesita definir un marco referencial que sustente todos los requerimientos fundamentados en las teorías de la perspectiva al análisis y la visión orientada al problema asumido en la investigación. En este sentido Arias (2012), indica que:

El marco teórico es el producto de la revisión documental, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar en este sentido en este capítulo referirá capítulo previos a la investigación que sirven como antecedentes, así como los enunciados de los enfoques teóricos derivados del paradigma de la investigación. (pág.106)

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes de la investigación según:

Arias (2012:106), “son los que reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigación”. En este sentido se revisaron trabajos e investigaciones previas relacionadas con el problema del control interno en las cuentas por pagar que sirvieron de apoyo a la presente investigación.

Se encontró que López (2018), elaboro una investigación denominada **“Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable en el hospital neumológico Alfredo J Valenzuela”** presentado en Universidad de Guayaquil para optar por el título de Magister en Contaduría Pública, la situación que se presentó en esta institución es que se evidencio la necesidad de establecer un medio que permita

mantener un control consciente hacia la parte administrativa buscando minimizar los errores, se evidenciaron problemas en el área contable que nublaron la efectividad de la información financiera suministrada que a su vez repercuten con los proveedores, la investigación tomo como referencia la dicha institución para determinar los objetivos que trazaron y ayudaron a enmarcar las estrategias de control interno sobre los procesos contable, sirviendo como apoyo el estudio de entidades públicas profundizando su manejo de la situación financiera identificando las soluciones.

En tal sentido para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible a nivel descriptivo.

A su vez se escogió como población y muestra a seis (6) personas que forman parte del departamento contable del hospital neumológico Alfredo J Valenzuela que presentaban debilidades de gestión de incumplimiento de los procesos administrativos donde se involucran directamente el control de una de las labores importantes de la institución y que a su vez la información se recopilo del departamento, utilizando técnicas de recolección de datos a la encuesta, la observación directa y revisión documentada que describían el ineficaz proceso que no contable con un sistema adecuado para proporcionar la investigación.

En relación con el presente proyecto, este trabajo de investigación muestra un problema afín al que se está estudiando que a su vez aporta una solución fiable utilizando varias técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista además de otros análisis como el FODA, arrojando los resultados óptimos para identificar las estrategias para mejorar el control interno.

Por su parte Condori y Quispe (2018), elaboraron una investigación denominada **“La gestión del control interno en las cuentas por pagar de la empresa central parking system Perú S.A 2018”** presentado en la Universidad Tecnológica del Perú en la facultad de administración y negocios específicamente en la carrera de contabilidad para optar por el título de bachiller en contabilidad, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de control interno específicamente en el área de las cuentas por pagar para minimizar los riesgos y optar por controles efectivos ya que

se evidencio que en el ejercicio de su actividad económica estuvo pagando intereses innecesarios, pagos dobles, entregas a rendir, pago indebido por distracciones y por ultimo anticipos otorgados sin sustentos.

En tal sentido el tipo de investigación fue considerada como proyecto factible, enmarcado bajo diseño de campo. Al mismo tiempo se pudo afirmar que la empresa no poseía los controles internos adecuados, corriendo el riesgo de tener desviaciones en sus transacciones y sin una toma de decisiones concretas que pudieron llevar a una crisis operativa.

Tanto la presente investigación como la precitada guardan estrecha relación ya que proporciona información de cómo mejorar el control interno y registro de las cuentas por pagar bajo una buena gestión, así tener control eficaz y eficiente en el manejo de actividades a nivel del registro y control de los pagos.

Por otra parte, encontramos a Aldave (2017), en su trabajo de investigación denominado **“Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.AC Lima 2016”** presentado en la Universidad Privada del Norte para optar por el título profesional de Contador Público, en la cual expone que en la empresa se opera sin tener en cuenta procedimientos para realizar una adecuada gestión en sus actividades, laborando, en la mayoría de los casos de manera empírica, mucha de la información contable se pierde o se procesa en destiempo ya que la persona no posee control de sus pagos a los proveedores, las facturas se quedan pendientes de pago a pesar del vencimiento, los cuales la empresa llevaba el descontrol durante años, lo cual no permite un desarrollo óptimo.

En tal sentido dicha tesis se relaciona con el trabajo en estudio, ya que no se registra la información contable por carecer de un proceso que mejore la gestión de los pagos y la persona encargada no solicita constantemente una información verdadera que le ayude a suministrar la información, trayendo consigo años de acumulación de registros, facturas que no fueron procesados en su debido tiempo para estandarizar la situación financiera de la organización.

Franco y Raíza (2015), desarrollaron un trabajo de grado denominado **“Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados”** presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. En Dicha investigación se evidenciaron problemas en el área del control interno para manejo de los inventarios impidiendo obtener un buen flujo de la información y retrasando la toma de decisiones por parte de la gerencia. Ante la situación, el objetivo del estudio estuvo dirigido a evaluar los distintos niveles de eficacia de los controles internos, con la finalidad de regularizar los procesos y elaborar propuestas y medidas estratégicas que mejore óptimamente la operatividad y el rendimiento de la empresa.

En tal sentido el tipo de proyecto fue considerada metodológicamente por ser un diseño de investigación de campo no experimental, el cual se enmarco por ser de tipo aplicada o factible , empleo técnicas de recolección de información, la observación directa, a través de una lista de cotejo donde su población de estudio estaba representado por dieciocho (18) personas trabajadores de la empresa todos con actividades en departamento diferentes pero referentes directamente al área de almacén y administración.

En base a lo anteriormente expuesto el trabajo citado guarda relación con la presente investigación ya que se analizó y se comprendió la situación financiera en base a las estrategias de control interno que le permiten seguir con los lineamientos eficaces para lograr que no existan fallas en el sistema y evitando perdidas tanto de tipo de físicas de inventarios o monetarias.

Alberto y Gonzales (2015), en su trabajo de grado titulado **“Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras- cuentas por pagar- pagos de la empresa L.H.R industrial supply C.A”** presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Mediante su estudio de observación pudieron evidenciar que la empresa contaba con una deficiente estructura organizacional, en la cual una sola persona se encargaba de realizar todas las actividades relacionadas con las compras de la empresa, asimismo, se carece de

información oportuna y confiable lo que impide la toma de decisiones adecuadas que permitieran aprovechar oportunidades e identificar riesgos, lo cual distorsiona el desempeño general de la organización con relación al retraso en el pago de los proveedores, que en la mayoría de los casos es ocasionado por la desorganización, generando un enorme riesgo operativo. En ese sentido la empresa no se había tomado la molestia de desarrollar de manera suficiente un orden organizativo que le permitían tener un proceso de control interno definido que garantizara el adecuado control de sus operaciones.

Dicha investigación suministra un aporte al trabajo en estudio, ya que expresa la importancia de tener un control adecuado en el departamento de cuentas por pagar, también del personal que necesita ser capacitado para el área de pagos, lo cual ayudaría a solventar de forma eficiente las transacciones de cancelación de deudas contraídas con los proveedores, trabajadores, accionistas y otros; y así lograr estabilidad en el ámbito comercial.

## **2.2. Bases teóricas**

Las bases teóricas de una investigación, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Tienen la función de exponer aquellas teorías y enfoques teóricos considerados válidos para analizar los hechos conocidos y orientar la búsqueda de datos relevantes para la investigación propuesta; permitiendo organizar conceptos, definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que aportan elementos que permitan comprender el fenómeno o problemática que se estudia. (p.33)

Con la finalidad de utilizar una fundamentación teórica, se recopiló la información necesaria relacionada con la temática planteada; tomando en cuenta aquellos aspectos relacionados directamente con los objetivos de la investigación.

### 2.2.1. Estrategias

El concepto de estrategia, de acuerdo con Andrews (1980)

Es el patón o modelo de decisiones de una empresa que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas, que definen las principales políticas y planes para lograr esos objetivos y el tipo de negocio que la empresa va a perseguir, la clase de organización económica y humana que es o intenta ser, y la naturaleza de la contribución económica y no económica que intenta aportar a sus accionistas, trabajadores, clientes y a la comunidad. (p.10)

La anterior cita textual determina que es respuesta de la empresa a las fuerzas influyentes del entorno; por esta razón hay que tomar que cuenta que la formación de una estrategia empresarial se ve apoyada siempre en la necesidad de responder eficientemente y ordenadamente en un entorno complejo, con grandes cambios y sujetos a periodos de crisis financiera.

A su vez la estrategia es el elemento que da origen a toda una serie de definiciones operativas en cada una de las áreas de la organización, constituyendo una guía a partir de la cual la empresa toma definiciones claves en cada una de sus áreas y distintos niveles departamentales. A los 10 pasos para alcanzar el éxito empresarial tenemos los siguientes:

1. Recopilar máxima información
2. Información interna: referente a los departamentos o áreas que componen la organización.
3. Información externa: en cuanto al contexto económico de la empresa, la competencia que tiene, entre otros.
4. Análisis de las diferentes ideas de estrategias: realizar las simulaciones y estudios que sean necesarios para poder anticiparse a todas las posibles situaciones.
5. Pensamiento creativo: disponer de un equipo multidisciplinario que aporte diferentes puntos de vista.
6. Decisión estratégica.

7. Planificación de la estrategia: debe planificarse su implantación en la organización.
8. Comunicación y divulgación de la estrategia: se trata de divulgar la estrategia como método para asegurar el éxito de la planificación elaborada.
9. Ejecución de la implantación de la estrategia
10. Análisis de la implantación de la estrategia.

### **2.2.2. Control interno**

El control interno se encuentra diseñado con la finalidad de proporcionar las vías de las organizaciones para lograr sus objetivos, cumplir con la misión de la entidad y convertir en realidad su visión. Es el principal punto de partida importante a nivel de la empresa, particularmente cuando se identifican las debilidades, pueden tener un efecto significativo sobre la evolución general de la eficacia de los controles internos y procedimientos para registrar la información financiera. Así según Mantilla (2005)

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en la siguiente categoría de efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.21)

Por otra parte, en lo que respecta al control interno establecido por una empresa, resulta necesario entender que el mismo proporciona una seguridad razonable para el logro de los objetivos. Este sistema este entrelazado con las actividades de operación de una entidad porque existen razones de negocio, los controles internos son más efectivos cuando se construyen dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa.

Según este informa de control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la

organización y están integrados a los procesos administrativos; estos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control información y comunicación, y monitoreo.

### **Componentes del control interno**

1. Ambiente de control: marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes de control interno, aportando disciplina y estructura. Estos factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades de las cuales se organizan profesionalmente a los empleados, de acuerdo con Mantilla (2005)

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio; se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es decir que es la parte base que se proporciona como el complemento de los otros componentes. (p.22)

2. Evaluación de riesgos: consiste en que las organizaciones se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles vinculados entre si e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis relevantes para la consecución de los objetivos y sirven de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que en las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuara cambiando por eso es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio, de acuerdo con Mantilla (2005)

Todas las entidades, sin hacer caso de su tamaño, estructura o clase de industria, enfrentas riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad

para sobrevivir, no existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero, la decisión de estar en los negocios crea riesgos. (p.23)

3. Actividades de control: son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con el desarrollo de los objetivos de la empresa.

Mantilla (2005:23) “señala los tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles a detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos”. Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control específico, tales como asegurar que el procesamiento de datos sea completo, exacto. Le siguen ciertas actividades de control comúnmente desempeñadas por el personal en varios niveles en las organizaciones. Se presentan para ilustrar el rango y la variedad de actividades de control, no para sugerir una categorización particular.

4. Información y comunicación: se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, si no también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como la para presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que influya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

5. Supervisión o monitoreo: se requieren de un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se

consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

### **Pasivos**

De acuerdo con el párrafo 49 del marco conceptual de las normas internacionales de información financiera “un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a la raíz de un suceso pasado, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”.

Según Brito (2014; 164) “el pasivo es el conjunto de obligaciones que la empresa ha contraído, como consecuencia de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y que deberán ser pagadas con dinero, con bienes o mediante la prestación de un servicio”. Un pasivo representa las fuentes de financiamiento provenientes de entidades distintas a los dueños de la empresa.

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

De acuerdo con ello, serán clasificadas todas aquellas cuentas que representen obligaciones ya vencidas o que vencerán y deberán ser canceladas, así como por aquellas otras que representen servicios que deberán ser prestados durante el ciclo normal de operación de la empresa, el cual, por lo general, es de doce meses.

De allí existe la relación íntima entre el ciclo las cuentas por pagar y pagos, ya que, una vez adquirido los bienes o servicios, estos son registrados en su contra partida que produce el pasivo, la cual debe ser cancelado con posterioridad. También tomar en cuenta el reconocimiento de pasivos los cuales durante el balance es probable que muestre el pago de esa obligación presente, se derive la salida de recursos que lleven

incorporados beneficios económicos y, además, que la cuantía del desembolso a realizar pueda ser evaluada con fiabilidad.

### **2.2.3. Cuentas por pagar**

Catacora (1999), define las cuentas por pagar como:

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

En resumen, las cuentas por pagar se forman por todas las cuentas que representan una deuda para la organización, las cuales se deben cancelar en un plazo determinado con lo establecido en la orden de compra o prestación de un servicio.

#### **Procedimiento en el ciclo de cuentas por pagar y pagos**

Según Catacora (1999:272) “se inician en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio, adquiriendo así un compromiso del pago con el proveedor”. Es decir que es de vital importancia porque es el punto de partida del ciclo de las cuentas por pagar.

#### **Ciclo de cuentas por pagar y pagos**

Según Catacora (1999:272) “se inician en el momento en el cual las empresas reciben la propiedad de los bienes comprados, o se comprometen con la adquisición de un servicio, adquiriendo así un compromiso con el pago”. Este proceso incluye procedimientos contables para el registro de los pasivos, valuación de las cuentas por pagar, en caso de moneda extranjera, y el pago de las cuentas a los acreedores. El registro contable debe iniciarse con la recepción de la mercancía, para esto se cuenta con un formulario que puede llamarse aviso de recepción, en el cual se debe indicar la descripción del pasivo en cuestión.

En resumen, podemos decir que los procesos de pagos se deben recibir los documentos para soportar la operación y el monto del pasivo los cuales posteriormente quedaran listos para las siguientes etapas que son el proceso de revisión y comparación, distribución, registro del pasivo y pago, de este modo las cuentas a pagar contribuyen a la formulación de estados financieros adecuados, concretos y confiables; los cuales son necesarios para una óptima toma de decisiones.

### **2.3. Definición de términos Básicos**

**Gestión:** se define como “Acción y efecto de gestionar” o decir, es hacer diligencias conducentes a el logro de un negocio.

**Crédito:** proceso por el que una empresa o persona suministra un bien o prestado un servicio a una tercera persona con la condición expresa de que la contra prestación monetaria por el tal concepto, sea realizada por el beneficiario en una fecha posterior.

**Estrategias:** plan que integra las principales metas y políticas de la organización y a la vez establecer la secuencia coherente de las acciones a realizar.

**Riesgo:** se define como “contingencia o proximidad de un daño”.

**Eficiencia:** capacidad de lograr los objetivos planteados en una organización en el menor tiempo y con la cantidad mínima de recursos.

**Actividades de control:** componente del control interno, establece las políticas y procedimientos para asegurar la efectividad y eficiencia en las operaciones de una organización.

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

**Deficiencia:** se define como “tiene algún defecto o no alcanza el nivel considerado normal”.

**Normas:** se define como “reglas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades dentro de una organización.

**Ciclo:** se define como “conjunto de las diferentes etapas que atraviesa un documento que integra el patrimonio documental desde que se produce hasta su eliminación o hasta la adopción de la decisión de su conservación permanente”.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

Para poder alcanzar el logro de los objetivos de una investigación, se requiere que esta sea confiable y tenga validez bajo una serie de parámetros pertinentes que le proporcionen veracidad al tema en desarrollo, por lo que según:

Arias (2012:23), “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. En este sentido este capítulo se encarga de describir la metodología por la cual se rigió el estudio e incluyen los siguientes aspectos: naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como su validez y confiabilidad.

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

La presente investigación, titulada Estrategias para mejorar el control interno en el proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis se encuentra bajo una modalidad de tipo proyecto factible, debido a que tiene como propósito proponerle a la institución estrategias para el mejoramiento del proceso de control interno en el departamento de cuentas por pagar. Hurtado (2008), afirma acerca de la investigación proyectiva lo siguiente: “este tipo de investigación propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación, implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta”. (p.187)

De lo aseverado en el anterior párrafo la presente investigación se le atribuye el proceso de estar orientada a la búsqueda de satisfacer las necesidades que se encuentran latentes en la institución, para contribuir en el mejoramiento de control interno y

obtener eficiencia en sus operaciones, disminuyendo riesgos e incertidumbre en sus actividades.

Por otra parte, también se enmarco que el diseño de la investigación es de campo ya que está definido en la modalidad de investigación no experimental, sobre la cual Arias (2012:31), lo define como “aquella en las cuales el investigador no ejerce control, ni manipulación alguna sobre las variables en estudio; ya que su aplicación metodológica, la información y la recopilación de los análisis se realizó dentro del campo de desarrollo del objeto de estudio”, específicamente en el área administrativa de la Unidad Educativa Cristiana Genesis, colocando al investigador en contacto directo con el objeto de estudio y a los sucesos que se puedan vincular con los objetivos para así lograr el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, el presente proyecto de investigación se enmarca en ser según su nivel de tipo investigación descriptiva, sobre la cual Arias (2012), afirma lo siguiente:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Los resultados de este tipo de investigación se ubican a nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Puesto que en la misma se narran los hechos ocurridos en la institución y se establece una idea general del problema, logrando estructurarlo de manera tal, que permita ir en búsqueda de una propuesta que ayude a solventar el problema existente en todos sus aspectos.

### **3.2. Fases de la investigación**

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por esta investigación hacia solucionar la problemática existente en dicha institución. La misma se ha dividido en tres (3) fases, las cuales se presentan a continuación:

### **3.2.1. Fase I: Diagnostico de la situación actual de la unidad educativa cristiana Genesis en la parte del manejo del control interno.**

En esta fase se busca determinar en qué situación está la empresa con respecto al manejo estructural de los procedimientos que se deben llevar en todos los procesos de control interno. Para el desarrollo de esta fase será necesaria la utilización de la herramienta llamada entrevista como técnica para la recolección de los datos, según Arias (2012):

La entrevista es más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p.73)

Además de la utilización del instrumento de recolección de datos llamado observación directa Tamayo y Tamayo (2002:183), “la observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Quiere decir que dentro de esta técnica se pueden tomar notas según la perspectiva y visión del observador.

#### **Población**

Arias (2012:81), afirma que “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En los que respecta a la presente investigación la población estará conformada por dos (02) personas que laboran en el Departamento de Administración, en virtud que esta área ejecuta actividades que permiten aplicar para este estudio.

## **Muestra**

Arias (2012:83), afirma que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En referencia a la muestra de la investigación, cabe destacar que está representada en dos (02) personas, que son el cien por ciento de la población en estudio, por ser una institución pequeña y solo hay dos cargos en el departamento administrativo.

### **3.2.2. Fase II: Determinar las debilidades presentes en el departamento de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis.**

Para el cumplimiento de esta fase se procede a describir los factores internos y externos que intervienen en el proceso efectivo de los pagos, se utilizara un instrumento de recolección de datos llamado encuesta. Según:

Arias (2012:72), “se define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. Esta se llevará a cabo realizando un cuestionario, la cual lo define:

Arias (2012:74), “como aquella que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. Se le domina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. Este será aplicado en la muestra de la población en estudio.

A su vez se procederá a establecer los factores internos y externos que intervienen en la efectividad de los pagos, por medio de una matriz DOFA, de acuerdo a Herrera (2013).

Es una herramienta fundamental para conocer el estado general en el que pueda encontrarse la organización, una evaluación comparativa de las condiciones reales de la empresa tomando en cuenta los agentes internos (Fortalezas y Debilidades) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas). (p.3)

Es una herramienta fundamental para conocer el estado general en el que pueda encontrarse la organización, una evaluación comparativa de las condiciones reales de la empresa tomando en cuenta los agentes internos (Fortalezas y Debilidades y los factores externos (Oportunidades y Amenazas). (p.3)

### **3.2.3. Fase III: Establecer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis.**

Finalmente, en esta fase se buscará determinar las estrategias que ayuden a mejorar los procesos de control interno en la institución en estudio, la cual se realizará de acuerdo a las dos primeras fases en base a los resultados obtenidos de la encuesta estructurada y la observación directa realizada al personal que labora en el departamento de cuentas por pagar.

Para realizar esta fase se tomará como punto de partida todos los resultados obtenidos mediante la técnica e instrumentación de recolección de datos, para luego posteriormente aplicar las estrategias que permitan optimizar el proceso de las cuentas por pagar.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Con el propósito de presentar los resultados, el investigador realizó presentaciones gráficas y tablas de estadísticas de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el objeto de estudio, tales como el cuestionario, el mismo fue aplicado a los empleados del departamento de administración de la Unidad Educativa Cristiana Genesis, quienes actuaron como población y muestra.

Una vez terminada la recolección de datos se dio el inicio el proceso de tabulación de los resultados obtenidos, usando instrumentos estadísticos como las gráficas circulares, para finalmente obtener la información que permitió analizar dichos ítems llegando así a las conclusiones sobre las respuestas de los encuestados. Es importante señalar que, para el análisis y conclusiones obtenidas luego de la tabulación de resultados, fueron apoyadas mediante la información teórica a través de la información bibliográfica del presente estudio. En este punto se presentan las interpretaciones y los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento correspondiente. Los cuales posteriormente fueron interpretados con la finalidad de detectar la necesidad de implantar procedimientos de control interno en el área de cuentas por pagar.

Adicionalmente, a ello se realizaron visitas a la empresa, las cuales nos permitieron obtener información asociada al área que se pretende estudiar las cuentas por pagar, donde se puede observar los registros aplicados a cada proceso, y verificar sus archivos y otros datos de interés necesarios para la formulación de conclusiones, las cuales serán avaladas durante el proceso de desarrollo de la investigación de campo respaldándose en base a una Matriz DOFA.

En la tabla de distribución de frecuencia, que se muestra seguidamente distinguida como tabla Nro. 1, se resumen los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, las respuestas se encuentran organizadas y distribuidas de acuerdo los resultados correspondientes a cada pregunta. En esta distribución de frecuencias se facilita la apreciación clara del número de veces que a cada opción fue seleccionada.

**Tabla Nro.1** Distribución de los resultados.

	<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿La empresa posee manuales y procedimientos establecidos para el área de cuentas por pagar?		
2	¿Posee la empresa los controles internos debidamente segregados y definidos?		
3	¿Considera usted que la empresa ha establecido un ambiente de control interno adecuado que favorezca el desarrollo interinstitucional?		
4	¿Existe un programa que permite delimitar las actividades de cada uno de los integrantes del departamento de cuentas por pagar?		
5	¿Planifican las actividades contables que realizan en el área de cuentas por pagar?		
6	¿Considera que la situación actual en el departamento de cuentas por pagar es efectiva?		
7	¿Considera usted que existe un registro eficiente de los documentos con respecto al área de pagos?		
8	¿La contabilidad inherente a la gestión de pagos se encuentra actualizada?		
9	¿Conoce la empresa sus debilidades en el manejo de las cuentas por pagar?		

10	¿La empresa posee reservas para cubrir pasivos contingentes de acuerdo a las leyes de trabajo vigente?		
11	¿El personal administrativo está debidamente capacitado para ejercer este cargo?		
12	¿La empresa utiliza estrategias para maximizar la eficiencia en los controles de pago?		
13	¿Se cuenta con un sistema de control administrativo y contable que sea confiable?		
14	¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer la efectividad del desempeño de los trabajadores, así como su competencia profesional, la cual debe estar ajustado a sus necesidades?		
15	¿El sistema de control de cuentas por pagar se lleva de forma manual?		
16	¿Se verifica al momento del pago la documentación soporte?		
17	¿Hacen informes mensuales de la gestión de cuentas por pagar?		
18	¿Se clasifican las obligaciones de la empresa referente al departamento de pagos mensualmente?		
19	¿Las obligaciones por pagar se realizan dentro del lapso o tiempo estipulado?		
20	¿Considera necesario establecer estrategias para mejorar el control interno dentro del proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis?		

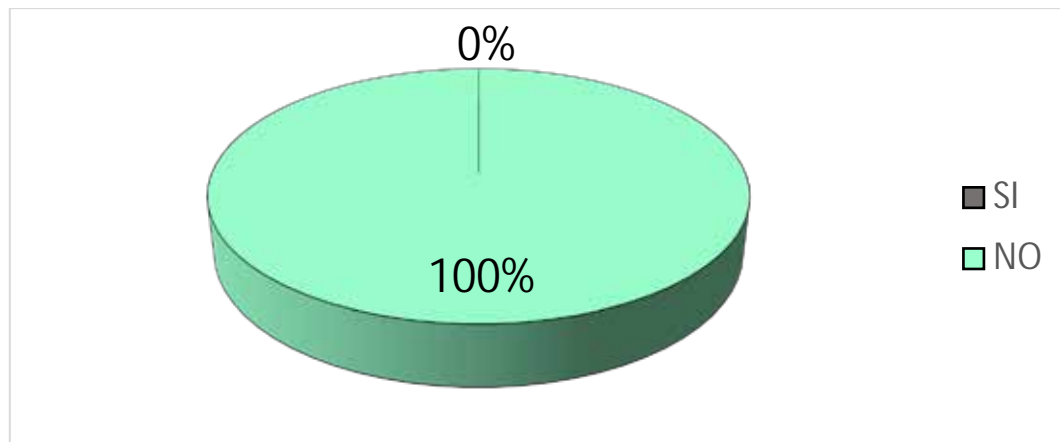
**Item.1** ¿La empresa posee manuales y procedimientos establecidos para el área de cuentas por pagar?

**Cuadro Nro1.** Manuales y Procedimientos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.1** Manuales y Procedimientos



**Fuente:** Cuadro Nro.1 Manuales y procedimientos.

**Análisis:** Como se puede apreciar el 100% de los encuestados selecciona la opción negativa, considerando que la empresa no posee manuales y procedimientos establecidos para el área de cuentas por pagar. Las respuestas permiten concluir que es necesario la aplicación de estos manuales y procedimientos para una mejor reestructuración interna contable del área. Siendo esta una de las principales causas por las cuales el éxito de las organizaciones se aprecia basándose en cómo está estructurada organizacionalmente la entidad.

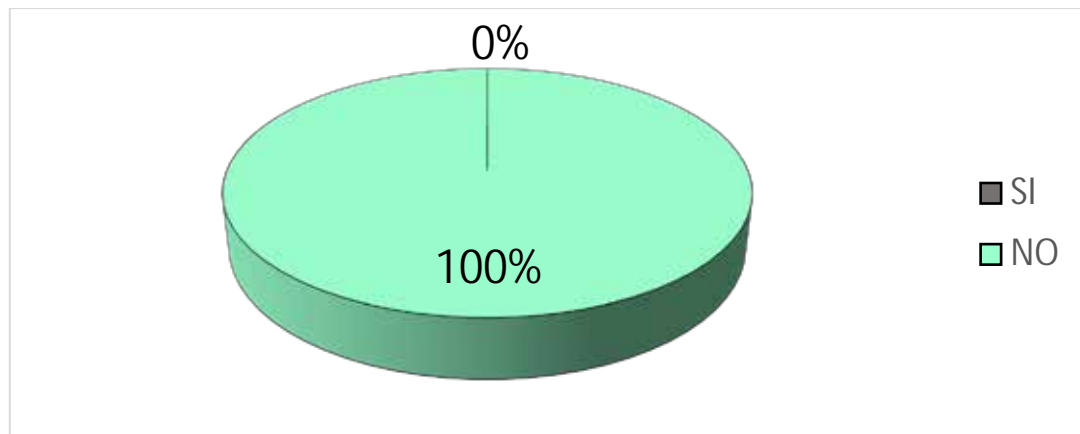
**Item.2** ¿Posee la empresa los controles internos debidamente segregados y definidos?

**Cuadro Nro.2** Controles internos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.2** Controles internos



**Fuente:** Cuadro Nro.2 controles internos.

**Análisis:** Como se puede apreciar en la gráfica, explícitamente indica que el 100% de los encuestados respondió negativamente con respecto a que la empresa carece de un control interno segregado y definidos, trayendo consigo incongruencias que retrasan la eficacia en el trabajo del departamento de cuentas por pagar de la institución, imposibilitando la agilización de los procedimientos que se deben cumplir en dicho departamento. Por esta razón es necesario que la empresa consigne un orden para la estructuración de las funciones con respecto al control interno.

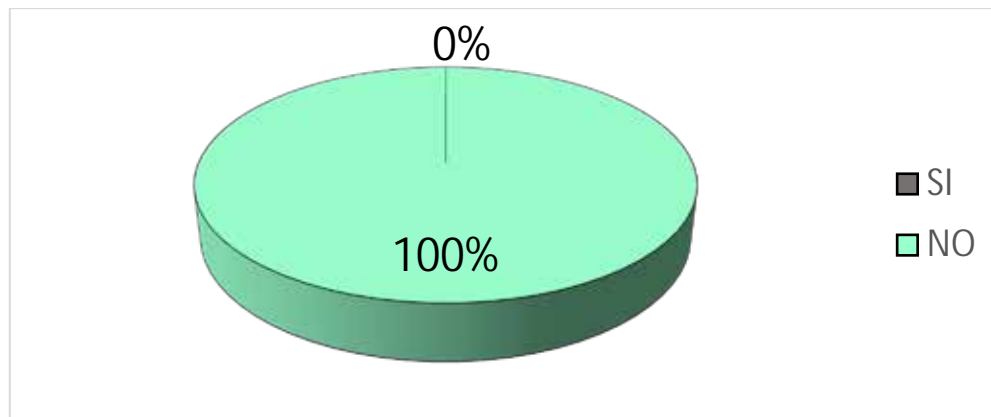
**Item.3** ¿Considera usted que la empresa ha establecido un ambiente de control interno adecuado que favorezca el desarrollo interinstitucional?

**Cuadro Nro.3** Ambiente de control

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.3** Ambiente de control



**Fuente:** Cuadro Nro.3 Ambiente de control.

**Análisis:** El 100% de los encuestados responde de manera negativa la interrogante encuestada aseverando que la empresa no ha establecido un ambiente de control adecuado que favorezca el desarrollo interinstitucional, trayendo consigo posibles descuidos del registro de los datos contables que se manejan día a día en la institución educativa, por esta razón es necesario que se implementen un correcto ambiente de control interno que favorezca tanto organizacionalmente como financieramente a la empresa.

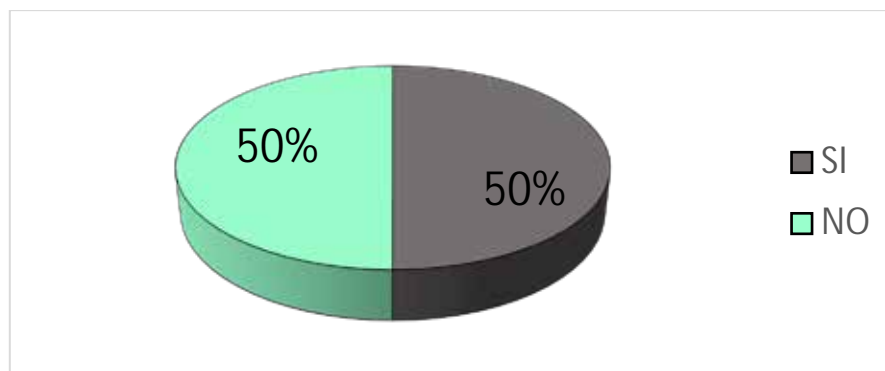
**Item.4** ¿Existe un programa que permite delimitar las actividades de cada uno de los integrantes del departamento de cuentas por pagar?

**Cuadro Nro.4** Programa de actividades

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	1	50%
Negativa	1	50%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.4** Programa de actividades



**Fuente:** Cuadro Nro.4 Programa de Actividades.

**Análisis:** Como se puede observar en la gráfica existe discrepancias con respecto al programa de actividades, ya que un 50% opina que sí, y otro 50% opina que no existe un programa que permite delimitar las actividades de cada uno de los integrantes del departamento de cuentas por pagar. Por esta razón es importante resaltar que la empresa aunque si tenga un programa de actividades previamente establecido, este no se está llevando correctamente ni por la institución, ni por los empleados que laboran en dicho departamento.

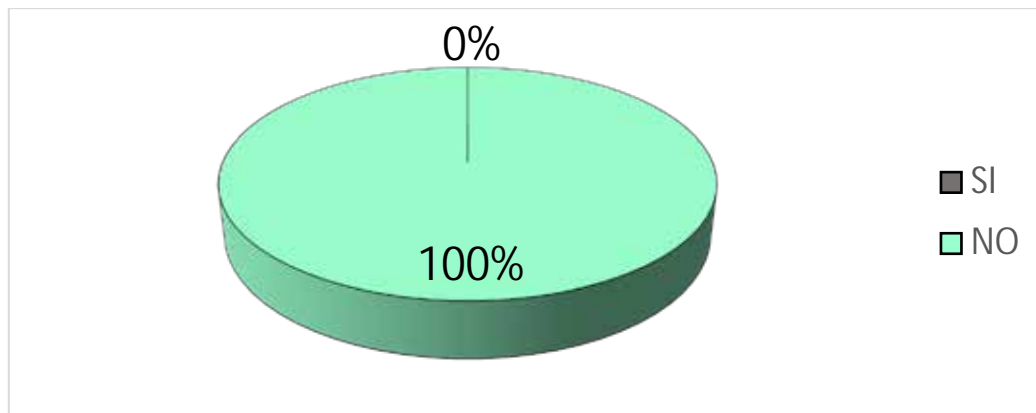
**Item.5** ¿Planifican las actividades contables que realizan en el área de cuentas por pagar?

**Cuadro Nro.5** Planificación contable

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.5** Planificación contable



**Fuente:** Cuadro Nro.5 Planificación Contable.

**Análisis:** Como se puede observar en el grafico el 100% del personal encuestado considera que la empresa no posee una planificación de las actividades contables que se pueden realizar en el área de las cuentas por pagar de la empresa, trayendo consigo un desequilibrio financiero, ya que no es posible determinar cuál de las actividades que se deben cumplir en este departamento van de primero, por esto es de suma importancia que la empresa concentre gran parte de su atención a solventar este tipo de desorganización interna.

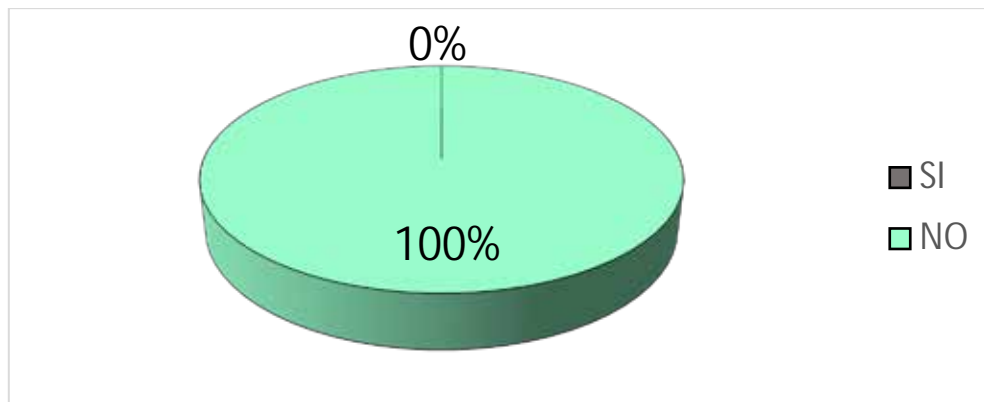
**Item.6** ¿Considera que la situación actual en el departamento de cuentas por pagar es efectiva?

**Cuadro Nro.6** Situación Actual

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.6** Situación Actual



**Fuente:** Cuadro Nro.6 Situación actual.

**Análisis:** El 100% de los encuestados considera que la situación actual en el departamento de cuentas por pagar no es efectiva, provocando un desequilibrio en la situación financiera de la empresa, ya que se desconoce con exactitud la cantidad de gastos que genera la compañía en un periodo contable; por esta razón el entorno de este departamento es considerablemente inestable. Aunado a esto es indispensable que la empresa busque mejorar esta situación de manera efectiva rápida para disminuir la crisis organizacional que posee la entidad.

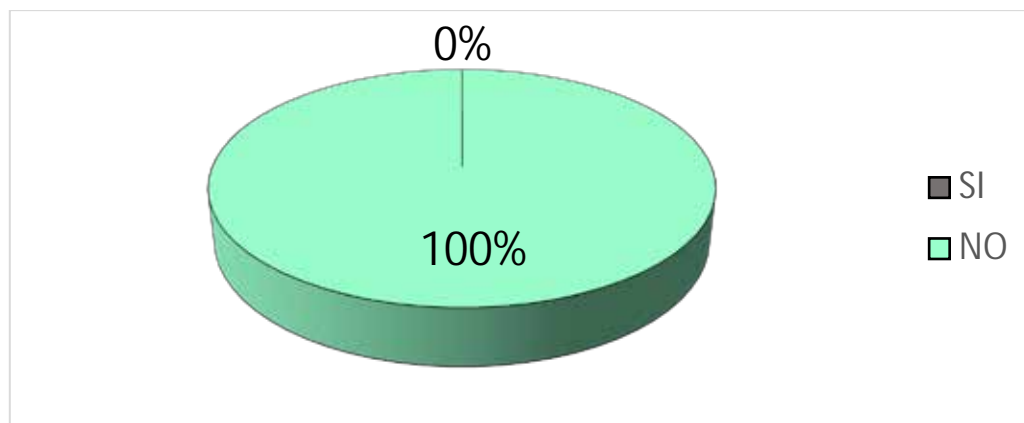
**Item.7** ¿Considera usted que existe un registro eficiente de los documentos con respecto al área de pagos?

**Cuadro Nro.7** Registro y control

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.7** Registro y control



**Fuente:** Cuadro Nro.7 Registro y control.

**Análisis:** El 100% de los encuestados considera que no existe un registro y control eficiente de los documentos en el área de pagos, trayendo consigo un desorden de los archivos pertinentes en este departamento, ocasionando inclusive el posible traspapelo de facturas o recibos de pagos pendientes por realizar, por esta razón es importante que en la empresa tenga un manejo correcto de la documentación que genere algún interés financiero de por medio, ya que es de suma importancia tener al día todo lo referente a las deudas que gene la institución.

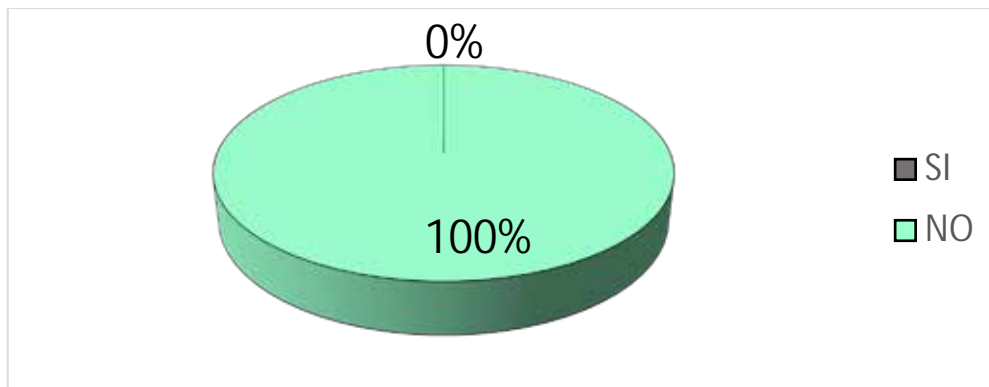
**Item.8** ¿La contabilidad inherente a la gestión de pagos se encuentra actualizada?

**Cuadro Nro.8** Contabilidad actualizada

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.8** Contabilidad actualizada



**Fuente:** Cuadro Nro.8 Contabilidad actualizada.

**Análisis:** El 100% de los encuestados considera que la contabilidad representativa de la gestión de los pagos no se encuentra actualizada, Por esta razón todos los empleados en esta área certifican que esta situación les proporciona un conflicto con los demás departamentos ya que se desconoce la verdadera situación financiera del departamento, por esto es de suma importancia que todo lo referente a la gestión de pagos este totalmente actualizado para evitar así algún problema financiero que comprometa la compañía.

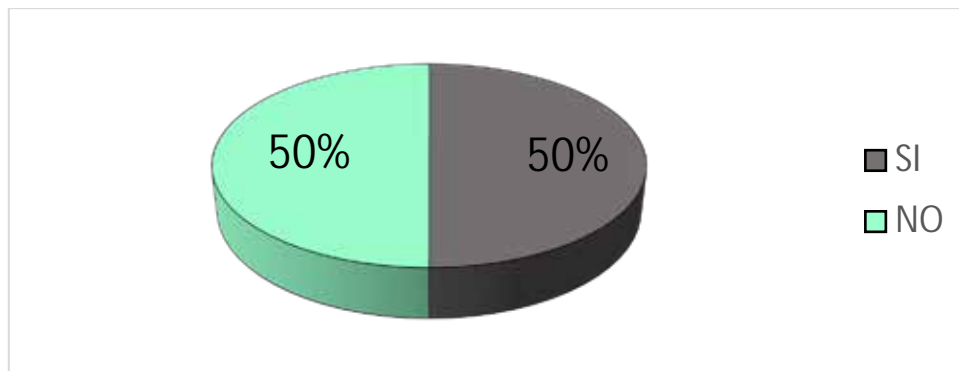
**Item.9** ¿Conoce la empresa sus debilidades en el manejo de las cuentas por pagar?

**Cuadro Nro.9 Debilidades**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	1	50%
Negativa	1	50%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.9 Debilidades**



**Fuente:** Cuadro Nro.9 Debilidades.

**Análisis:** Como se puede apreciar en la gráfica claramente hace referencia que el 50% de los encuestados afirma que la empresa desconoce completamente las debilidades en el departamento de cuentas por pagar y el otro 50% si los conoce, trayendo consigo un sinnúmero de problemas sin resolver que pueden perjudicar a la compañía tarde o temprano, sobre todo en los procesos de auditoría, y por esta razón es de suma importancia que la institución dirija su atención a este problema ya que sin duda esto puede traer consigo un desbalance en sus cuadros financieros.

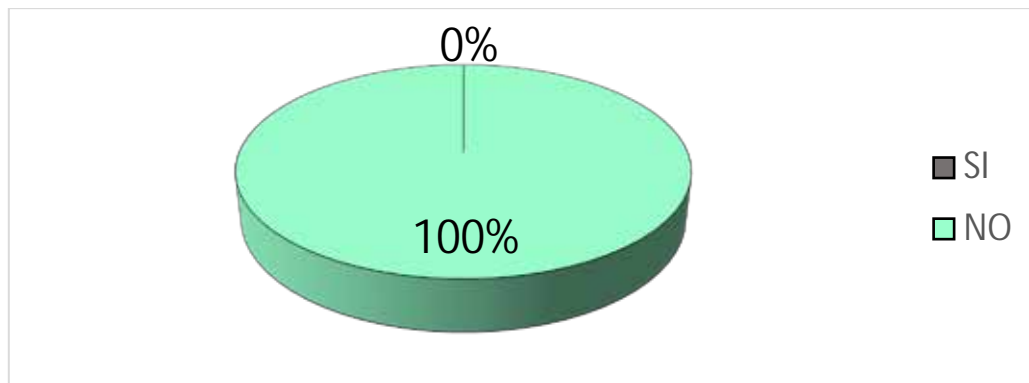
**Item.10** ¿La empresa posee reservas para cubrir pasivos contingentes de acuerdo a las leyes de trabajo vigente?

**Cuadro Nro.10** Pasivos contingentes

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.10** Pasivos contingentes



**Fuente:** Cuadro Nro.10 Pasivos Contingentes.

**Análisis:** El 100% de los encuestados están de acuerdo que la empresa no posee ningún tipo de reservas para cubrir los pasivos contingentes, considerando que el país donde esta erradicada la empresa consta de un déficit económico y puede afectar a todo tipo de compañías inclusive a las instituciones que prestan un servicio educativo para el área de preescolar y primaria, por esta razón es indispensable resaltar que esta institución debe tener reservas que en caso de exista la posibilidad que ocurra un suceso inesperado y esta pueda sostenerse financieramente.

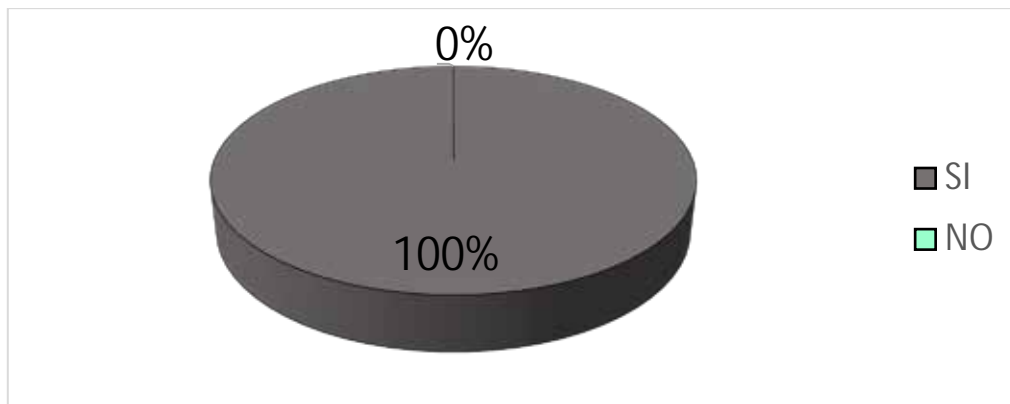
**Item.11** ¿El personal administrativo está debidamente capacitado para ejercer este cargo?

**Cuadro Nro.11** Personal capacitado

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	2	100%
Negativa	0	0%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.11** Personal capacitado



**Fuente:** Cuadro Nro.11 Personal capacitado.

**Análisis:** El 100% de los encuestados afirma positivamente que el personal trabaja ejerciendo su función en el departamento de cuentas por pagar está totalmente capacitado para realizar las actividades que engloban en dicho departamento. Trayendo consigo un factor positivo para la empresa, ya que al momento de realizarse una variable de cambio departamental con la aplicación de este proyecto se puedan adaptar rápidamente y exista un mejoramiento físico, técnico e institucional del departamento de cuentas por pagar.

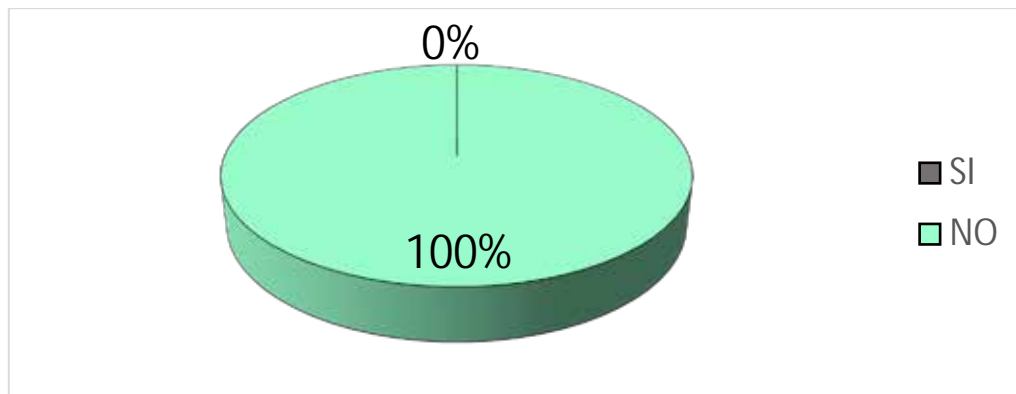
**Item.12** ¿La empresa utiliza estrategias para maximizar la eficiencia en los controles de pago?

**Cuadro Nro.12** Estrategias en control de pagos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.12** Estrategias en control de pagos



**Fuente:** Cuadro Nro.12 Estrategias en control de pagos.

**Análisis:** El 100% de los encuestados hace constar que la empresa no utiliza estrategias para maximizar la eficiencia en los controles de pago, por esta razón existe una problemática existente que afecta directamente la efectividad de la empresa en su ambiente administrativo, en conclusión, se reitera que es de suma importancia que la compañía aplique estrategias que le ayuden a mejorar el ritmo y posea dinamismo dentro de la organización que promuevan la utilización de estas estrategias de control interno.

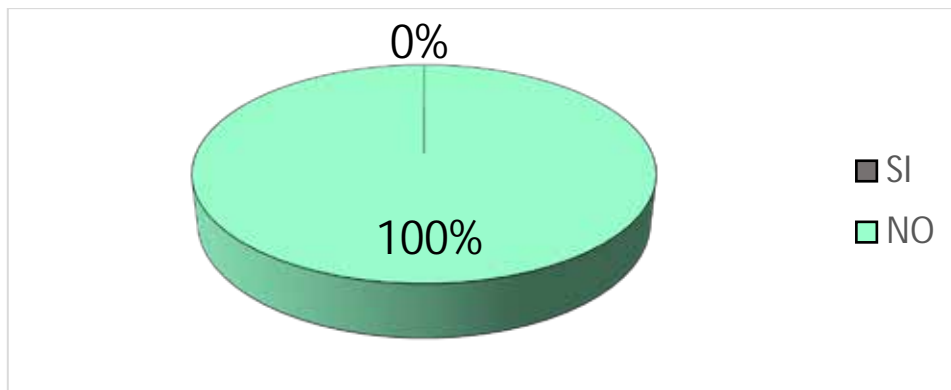
**Item.13** ¿Se cuenta con un sistema de control administrativo y contable que sea confiable?

**Cuadro Nro.13** Sistema administrativo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0%
Negativa	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.13** Sistema administrativo



**Fuente:** Cuadro Nro.13 Sistema administrativo.

**Análisis:** El 100% de los empleados responde negativamente, corroborando que la compañía no posee un sistema administrativo contable que sea confiable, trayendo consigo una desactualización referente a otras empresas similares en su registros y análisis de los datos financieros, por esta razón es importante resaltar que cada empresa para compensar la realización de estas actividades contables trabajadas en el periodo anual, necesita de un sistema que facilite un manejo rápido y eficiente de todos los procesos.

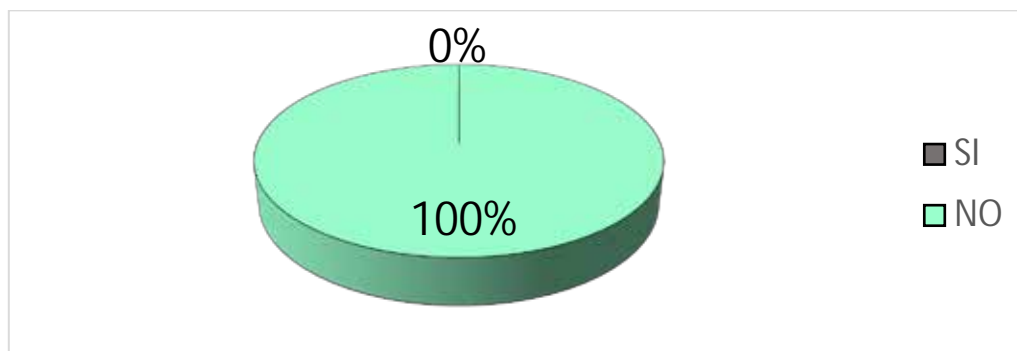
**Item.14** ¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer la efectividad del desempeño de los trabajadores, así como su competencia profesional, la cual debe estar ajustado a sus necesidades?

**Cuadro Nro.14** Manuales y procedimientos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.14** Manuales y procedimientos



**Fuente:** Cuadro Nro.13 Manuales y procedimientos.

**Análisis:** El 100% de los encuestados hace constar que la empresa no realiza evaluaciones periódicas para conocer la efectividad del desempeño de los trabajadores, así como su competencia profesional, la cual debe estar ajustada a las necesidades. Por esta razón se considera que el problema principal se maneja en los departamentos superiores, trayendo consigo un desequilibrio administrativo que afecta la competencia de toda la ejecución laboral del departamento de cuentas por pagar y muy probable de los otros departamentos de la entidad financiera.

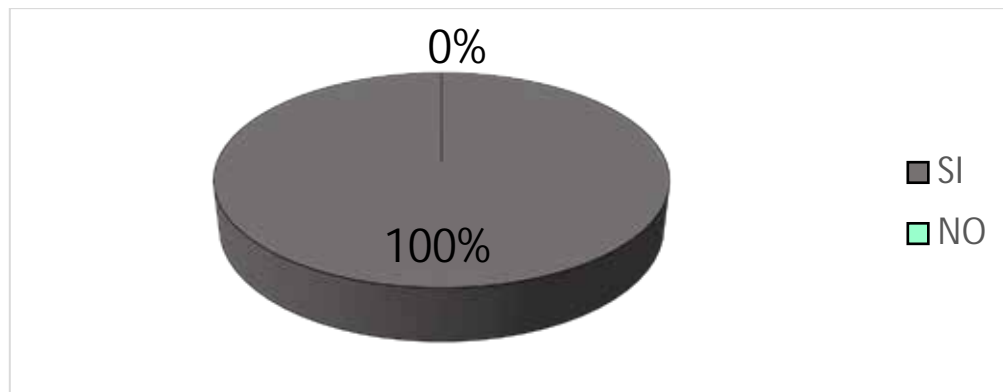
**Item.15** ¿El sistema de control de cuentas por pagar se lleva de forma manual?

**Cuadro Nro.15** Sistema manual

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	2	100%
Negativa	0	0%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.15** Sistema manual



**Fuente:** Cuadro Nro.15 Sistema manual.

**Análisis:** El 100% de los encuestados asegura que el sistema de control de cuentas por pagar se lleva de forma manual y no existe ningún archivo digital que ayude al momento de la realización de algún informe mensual por parte del departamento y que por ende no existe ningún registro de respaldo, trayendo consigo una desactualización de la empresa y la posible pérdida de los documentos originales que se tenga como constancia de la realización de los pagos. Por esta razón es importante que la empresa utilice todos los recursos informáticos posibles para este departamento, ya que ayudara considerablemente a la efectividad del mismo.

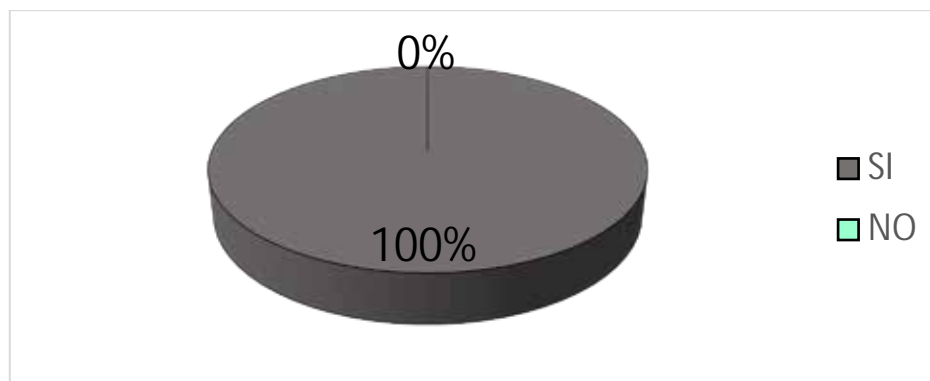
**Item.16** ¿Se verifica al momento del pago la documentación soporte?

**Cuadro Nro.16** Verificación de pago

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	2	100
Negativa	0	0
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.16** Verificación de pago



**Fuente:** Cuadro Nro.16 Verificación de pago.

**Análisis:** El 100% de los encuestado asegura que, si se verifica al momento del pago la documentación del soporte, como facturas, pagos de servicios, entre otras actividades que le genere una obligación a la empresa. Ya que es de suma importancia cuando se maneja el dinero de una compañía establecer parámetros de seguridad financiera que ayuden a resguardar monetariamente la empresa.

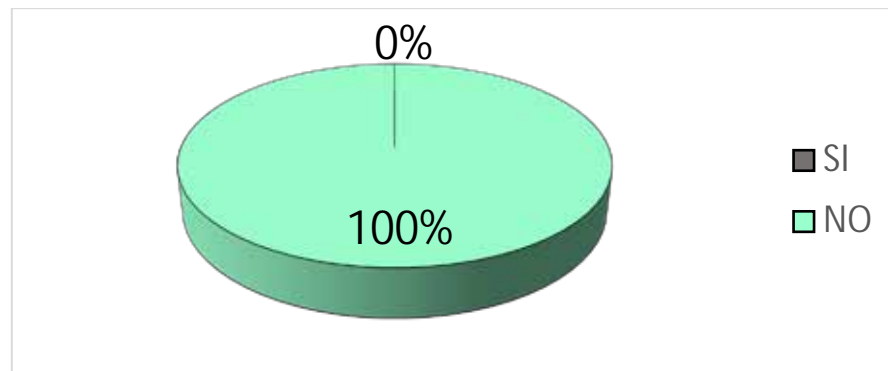
**Item.17** ¿Hacen informes mensuales de la gestión de cuentas por pagar?

**Cuadro Nro.17** Informes

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.17** Informes



**Fuente:** Cuadro Nro.17 Informes.

**Análisis:** El 100% de los encuestados responde negativamente, ya que no se realizan informes mensualmente a la gestión de las cuentas por pagar dentro de la compañía, y esto trae como posible consecuencia la incongruencia en los estados financieros de la empresa, ya que no se puede saber con certeza la veracidad de los pagos realizados que generaron los gastos u obligaciones, por esta razón es muy importante que la empresa exija al personal que labora en este departamento que realice un informe de toda la actividad financiera que surgió dentro del mismo cada vez que culmina un mes de ejercicio laboral.

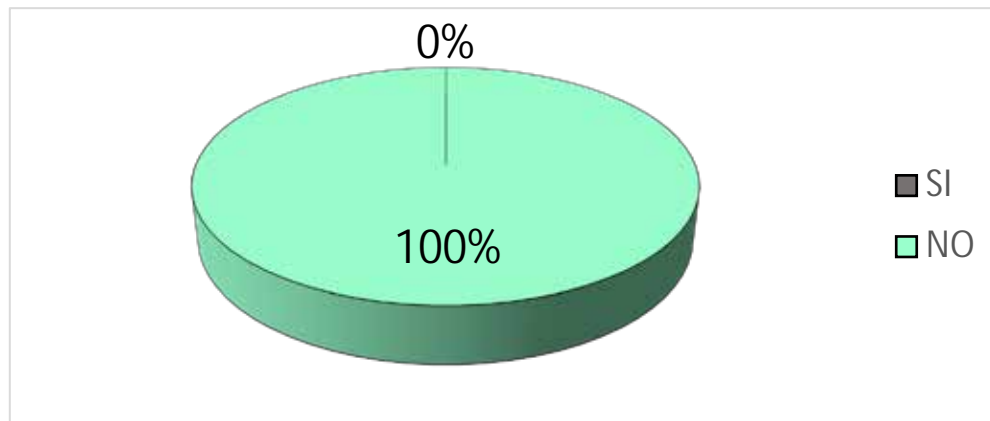
**Item.18** ¿Se clasifican las obligaciones de la empresa referente al departamento de pagos mensualmente?

**Cuadro Nro.18** Clasificación de obligaciones

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	0	0
Negativa	2	100%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.18** Clasificación de obligaciones



**Fuentes:** Cuadro Nro.18 Clasificación de obligaciones.

**Análisis:** El 100% de los encuestados afirma que la empresa no realiza la clasificación de las obligaciones de pagos que genera la compañía, y como consecuencia esto puede traer consigo un desorden al momento de pagar las deudas, ya que todas están agrupadas en un solo lote y no se clasifican por su importancia ni tampoco por el lapso de tiempo que se tiene para la cancelación, por esto es de suma importancia que el departamento de cuentas por pagar sea totalmente organizado referente a la clasificación de la documentación pertinente a los pagos de la institución.

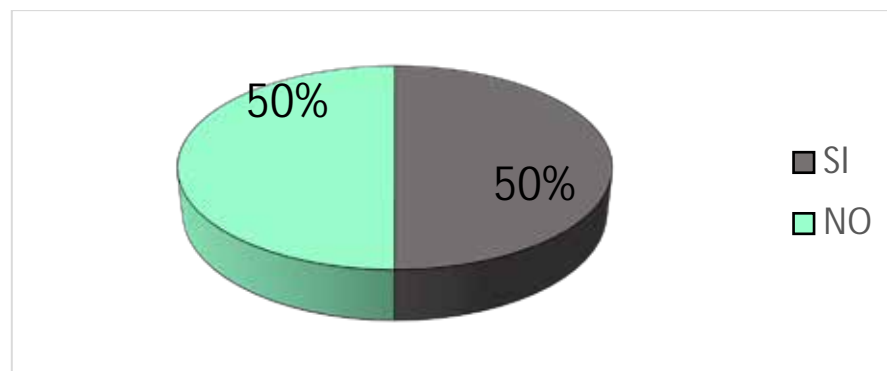
**Item.19** ¿Las obligaciones a pagar se realizan dentro del lapso o tiempo estipulado?

**Cuadro Nro.19** Obligaciones dentro del tiempo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	1	50%
Negativa	1	50%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.19** Obligaciones dentro del tiempo



**Fuente:** Cuadro Nro.19 Obligaciones dentro del tiempo.

**Análisis:** En este caso, así como lo muestra la gráfica, el 50% del personal asegura que los pagos si se realizan dentro del tiempo estipulado, sin embargo, el otro 50% responde negativamente a esta encuesta, trayendo consigo incongruencias referente a la cancelación exacta de estos pagos, por esta razón la empresa debe de fijarse complemente en la fecha de tiempo que culmina cada deuda para evitar atrasos inesperados, pagar con cuotas de interés por demorarse en los pagos o que el monto de la deuda se eleve inesperadamente por la hiperinflación que atraviesa el país.

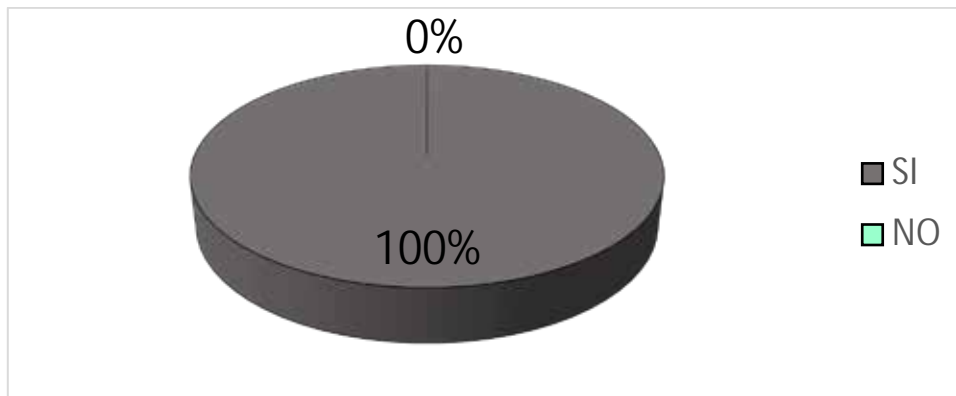
**Item.20** ¿Considera necesario establecer estrategias para mejorar el control interno dentro del proceso de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis?

**Cuadro Nro.20** Estrategias para mejorar

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Positiva	2	100%
Negativa	0	0%
Total	2	100%

**Fuente:** Cuevas (2020)

**Gráfico Nro.20** Estrategias para mejorar



**Fuente:** Cuadro Nro.20 Estrategias para mejorar.

**Análisis:** El 100% de los encuestados considera que es sumamente necesario establecer estrategias para mejorar el control interno dentro del proceso de las cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis. Ya que a partir del mejoramiento que posee la implementación de estrategias en el departamento, todas las actividades que se ocupan serán realizadas con una mayor determinación y facilidad, trayendo consigo una mejora en la veracidad de los estados financieros de la empresa.

**Cuadro Nro.21 Matriz DOFA**

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Factores Externos</b>	<b>Oportunidades:</b> -Mejorar el proceso interno del departamento de cuentas por pagar.	<b>Debilidades:</b> -Poco interés de la gerencia.
	<b>Fortalezas:</b> -Se mantiene una pequeña estructura de la dirección de cargos ejecutivos de la empresa.	<b>Amenazas:</b> -Hiperinflación. -Acumulación de deudas.
<b>Factores Internos</b>	<b>Oportunidades:</b> -Cuentan con todos los medios para mejorar el departamento. -Estrategias de control para mejorar el proceso de las cuentas por pagar.	<b>Debilidades:</b> -Desorganización -Carece de una estructura computarizada -Falta de normas y procedimientos. -No poseen una estructura del proceso de pagos
	<b>Fortalezas:</b> -Personal capacitado.	<b>Amenazas:</b> -Traspapelo de documentos. -Atraso en los pagos.
<b>Estrategias</b>	<b>FO</b> -Actualización del proceso de las cuentas por pagar. -Estructuración los procedimientos que se deben cumplir. -Mejoramiento de las actividades del departamento. -Organización y registro de los documentos pertinentes.	<b>DA</b> -Se necesita una estricta supervisión de todas las actividades realizadas en el departamento para que se lleven a cabo los objetivos.

**Autor:** Cuevas (2020).

**Análisis:** Tal como se puede observar en el cuadro Nro.21, se realizó a partir de una breve observación directa del funcionamiento del departamento, se clasificaron en los factores internos y externos que pueden afectar a la institución, con la finalidad de establecer las estrategias que se deben efectuar para el mejoramiento de las cuentas por pagar, identificadas previamente en la matriz.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Descripción de la propuesta**

Este capítulo está orientado a presentar la propuesta de proponer estrategias para mejorar control interno en el proceso de las cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Génesis ubicada en Los Guayos, estado Carabobo; siguiendo de esta manera los conceptos y propósitos del control interno, para contribuir con las normas legales y los principios de eficiencia ofreciendo una estructura flexible y dinámica que permita asumir los retos de la misión organizacional.

Esta propuesta se realiza con el propósito de ofrecer soluciones, a fin de establecer parámetros estratégicos que mejoren la gestión de los pagos por parte de la entidad, y que cada final de mes se mantenga una coordinación con el manejo de registro y control de documentos.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal que trabaja en el departamento de cuentas por pagar, se detectaron muchos problemas existentes en el área, provocando un descontrol o inclusive un manejo inexistente de las deudas de la organización, congestionando así el sistema organizacional de la entidad.

También se pudo percibir que no existen parámetros organizados para llevar a cabo este departamento con total eficacia, ya que no hay una estructura organizacional ni un registro digital o computarizado donde se maneja el flujo de datos del departamento, ya que todo se encontraba de forma manualmente escrita, trayendo consigo un sinnúmero de posibilidades que se traspapelaran o se pierdan estos documentos.

Cada departamento es importante en cualquier entidad mercantil, y su efectividad comercial y financiera depende totalmente de la organización que se lleva a cabo dentro de la empresa, por esta razón es totalmente significativo que cuando existe un problema

en cualquier área de la entidad financiera, se deben buscar soluciones inmediatas para que el inconveniente no persista y se mejore la estabilidad.

En tal sentido se desarrollaron los objetivos estratégicos de la propuesta basados en el análisis de los resultados obtenidos mediante la observación directa basándose en la matriz DOFA y la encuesta realizada, en los cuales claramente se pudieron denotar las fallas que posee la unidad educativa y por esta razón se procedieron a establecer las soluciones en base a las estrategias, para reestructuración efectiva del departamento de cuentas por pagar.

## **5.2. Objetivos de la propuesta**

### **5.2.1. Objetivo general**

Proponer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de las cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Génesis.

### **5.2.2. Objetivos específicos**

1. Establecer normativas para el manejo de la estructura que debe tener el departamento.
2. Elaborar procedimientos mínimos para ejercer un control interno dentro del departamento de cuentas por pagar.
3. Organizar paulatinamente el registro de los gastos mediante un formato computarizado.

## **5.3. Justificación de la propuesta**

La presente propuesta se justifica debido a que representa una herramienta útil para la Unidad Educativa Cristiana Genesis, puesto que es una entidad que tiene debilidades con respecto al manejo del departamento de cuentas por pagar, ya que no existen registros y todo se maneja de manera desorganizada, es por ello que se desconoce con exactitud los pagos relacionados con las obligaciones de la empresa, lo

que ha influido negativamente en la veracidad de los estados financieros contables de la entidad.

Por esta razón se dio comienzo a la elaboración de estrategias para mejorar el control interno referente al proceso de cuentas por pagar de la entidad financiera, constituyendo actividades dirigidas al personal que trabaja en dicho departamento, para proporcionarles una guía que ayude a motivarlos en el cumplimiento eficiente de todos los parámetros que se necesitan para el desarrollo y evolución del área, evitando así la pérdida de tiempo y de información, agilizando los procesos de recepción de recibos y registros, disminuyendo los errores y aumentando la satisfacción gerencial que esta organización necesitaba.

Aunado a lo anteriormente expuesto se le permite a la empresa mejorar su ambiente laboral y abrir una puerta más hacia el éxito económico, aumentando las posibilidades de constituir un registro fuerte que le aclararen mejor el panorama financiero, para así obtener ventajas competitivas haciéndose sostenible a largo plazo.

Por esta razón se proporciona un control interno eficiente que ayuda rotundamente a tener un mejor flujo de la información, con datos contables totalmente confiables y oportunos para la toma de decisiones. De igual manera se obtiene la confianza en los datos registrados facilitando el trabajo y fomentando una credibilidad al momento de presentar los informes de cada periodo mensual.

#### **5.4. Factibilidad de la propuesta**

**Factibilidad institucional:** la propuesta es factible, desde el punto de vista institucional, dado que se cuenta con el apoyo de la empresa para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir, así como la disposición del personal para llevar a cabo las estrategias. Es indispensable resaltar que los recursos necesarios tales como herramientas y equipos, materiales de oficina e insumos estuvieron presentes en la Unidad Educativa Cristiana Génesis para complementar con el necesario para el desarrollo del proyecto.

**Factibilidad operativa:** Operativamente, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa posee una infraestructura adecuada para llevar a cabo la realización del proyecto, considerando que el personal está totalmente capacitado y por ende no amerita un personal adicional.

**Factibilidad Económica:** Desde el punto de vista económico la empresa ha estado consciente de la necesidad de establecer los controles necesarios para el resguardo de sus activos, así como de los requerimientos organizativos que esto implica, por lo que se consideró que la implementación de esta propuesta era beneficiosa para la empresa, la cual buscaba consolidar la eficiencia y eficacia de sus operaciones en el proceso de las cuentas por pagar. Es importante señalar que esta implementación no requiere la inversión de un recurso financiero adicional por lo que se encontraba con las condiciones económicas exactas para la realización del proyecto.

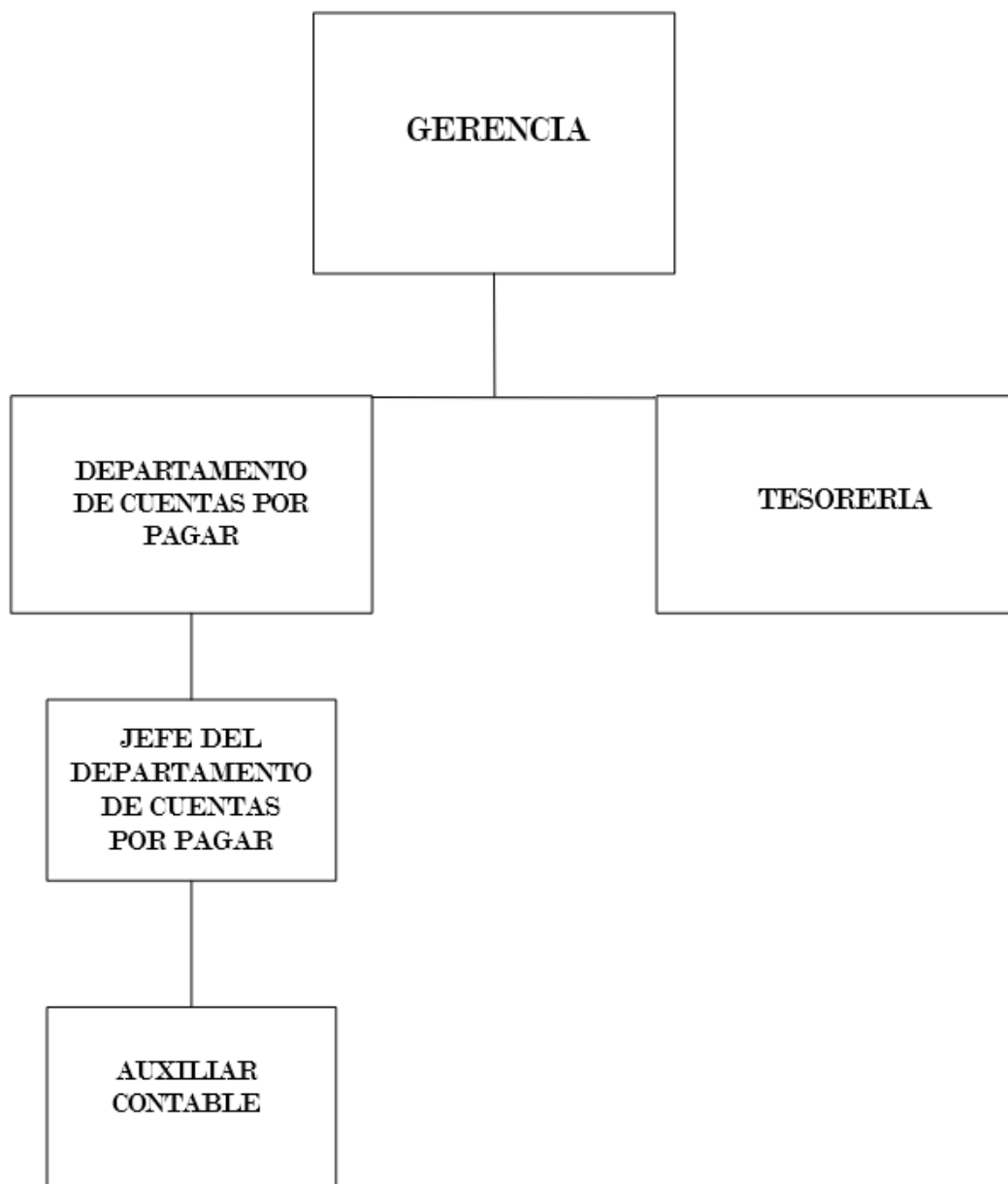
## **5.5. Estrategias**

**Objetivo 1** *Delimitar las normas del departamento de cuentas por pagar de la entidad.*

1. Establecer el control de pagos de todos los créditos recibidos en la compra de artículos o prestación de servicios para su correcta contabilización.
2. Coordinar la sección de relación de pagos para el informe Gerencial de la situación de las deudas adquiridas por la Unidad Educativa.
3. El departamento de cuentas por pagar no podrá solicitar la emisión de cheques o notas de débito sin la orden de pago original con los documentos obligatorios anexos.
4. El Administrador de cuentas por pagar, debe realizar las gestiones de pago en coordinación con el departamento de Tesorería.
5. En el caso de algún adelanto de pago, solicitado por algún docente de la entidad, el administrador debe mantener un documento original firmado y sellado con aprobación de la gerencia y el motivo según sea el caso.

6. El administrador de cuentas por pagar informara a los beneficiarios de los pagos, basado en los reportes correspondientes suministrador por el departamento de tesorería de la siguiente manera:
  - Pago de nómina.
  - Prestaciones sociales: se envía el departamento de nómina el listado del beneficiario con el nombre especificado y el monto.
  - Proveedores de bienes y servicios.
  - Aportes y retenciones a organismos.
7. El Administrador de cuentas por pagar aplicara mensualmente un inventario físico de las facturas adeudadas y realizara conciliación con el libro auxiliar.
8. La sección de cuentas por pagar deberá emitir mensualmente un listado mostrando la situación actual de las cuentas por pagar al cierre del mes, al departamento de contabilidad para su conciliación.

**Objetivo 2** *Establecer el procedimiento que permita organizarse el proceso de pagos.*  
La finalidad de este objetivo es establecer los movimientos necesarios para garantizar el proceso de cuentas por pagar de manera eficiente.



**Figura Nro.1** Organigrama de cuentas por pagar

**Tabla Nro.2** Procedimientos para organizar el proceso de pagos.

<b>Definición de proceso principal de cuentas por pagar</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Recepción de facturas	Auxiliar Contable	Se reciben por parte de los proveedores para el trámite de pago, y verificar si los datos son correctos.
2. Registro	Auxiliar contable	Se registra en el sistema el ingreso de factura, detallando la fecha de ingreso, el proveedor y monto.
3. Revisión de documentos	Departamento de cuentas por pagar	Se revisa y adjunta a la factura el documento respaldo: factura original, solicitud interna de pago, cotización o contrato según sea el caso.
4. Registro en el módulo de cuentas por pagar	Departamento de cuentas por pagar	Se registra en el módulo cuentas por pagar los siguientes conceptos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Proveedor o Beneficiario.</li> <li>· Monto.</li> <li>· Código contable concepto.</li> </ul>
5. Orden de documentos	Departamento de cuentas por pagar	Ordena y archiva temporalmente facturas según fecha de pago para su programación.

**Fuente:** Cuevas (2020).

**Tabla Nro.3** Definición de Sub-proceso del departamento de cuentas por pagar.

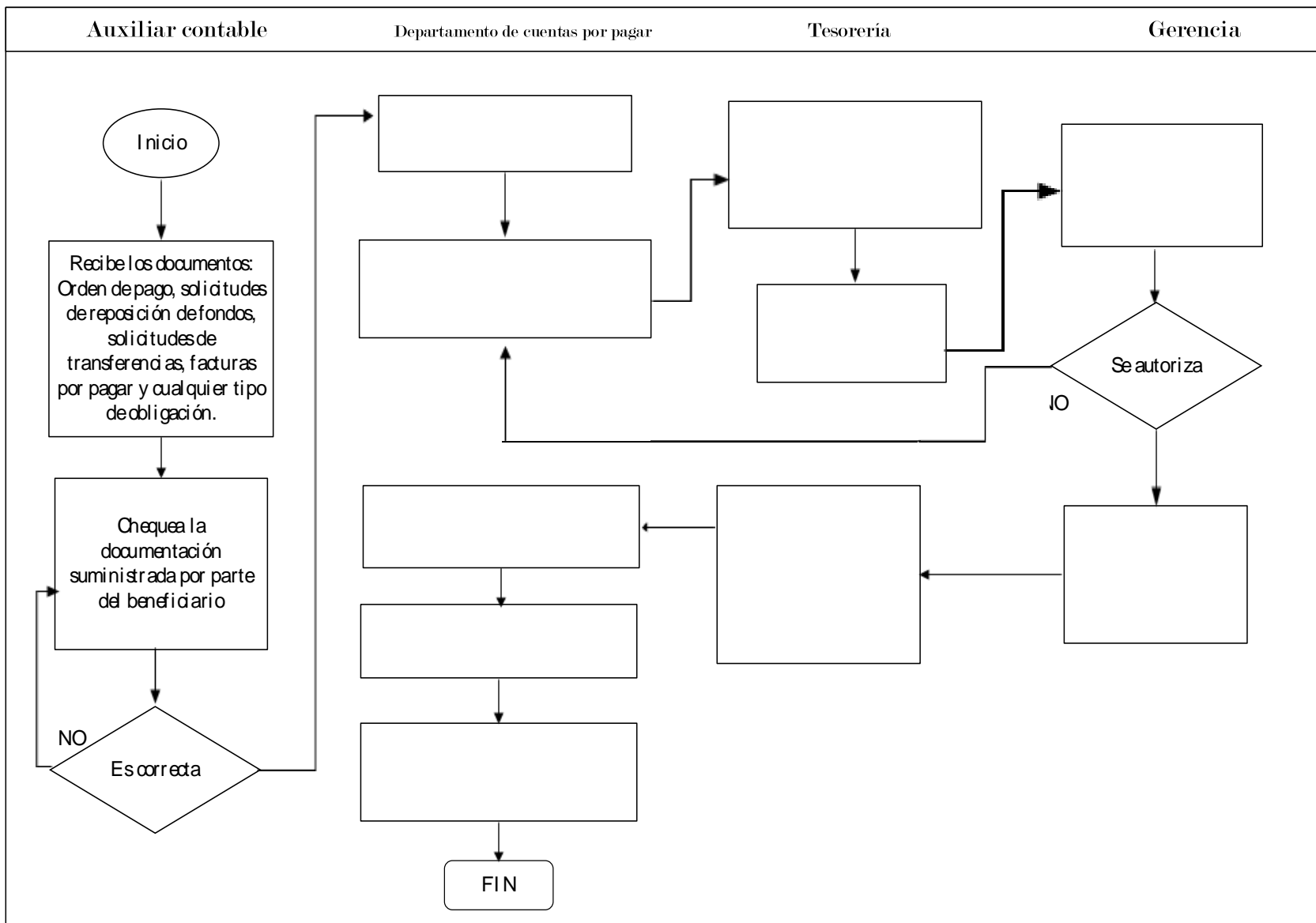
<b>Definición del sub-proceso cuentas por pagar</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Solicitud de autorización de pagos	Tesorería	Se remiten las facturas por pagar para la revisión correspondiente y el visto bueno para la programación de pago por parte de la gerencia.
2. Revisión de documentos	Gerencia	Se recibe, las facturas y sus adjuntos, si todo esta correcto se aprueba la realización del pago teniendo como constancia el sello y la firma de gerencia.
3. Comprobante de emisión de transferencia	Tesorería	Se revisa y se chequean los datos correctos para proceder con el pago.
4. Revisión de firmas, documentos adjuntos y archivos	Departamento de cuentas por pagar	Se revisa que el comprobante de emisión de transferencia cuente con las firmas respectivas, el documento respaldado para proceder al archivo, original y copia en caso de ser necesario.
5. Registro contable	Departamento de cuentas por pagar	Se procede a la verificación, conciliación y registro contable de la erogación en el módulo según corresponda el pago de la obligación.

**Fuente:** Cuevas (2020).

## **Flujograma de cuentas por pagar**

### **Pasos a seguir:**

1. Se hace la recepción de los documentos: Ordenes de pago, solicitud de reposición de fondos, solicitudes de transferencia, facturas por pagar y cualquier tipo de obligación.
2. Se hace el chequeo de la documentación suministrada.
3. Se divide según el tipo de pago que se está generando.
4. Se registra en el sistema como pagos pendientes y se le anexa la fecha límite para cubrir la deuda.
5. Si existe disponibilidad financiera se procede a la elaboración de la relación de pagos correspondiente a la deuda.
6. Se envía a gerencia para la aprobación de la cancelación de pago.
7. Se revisa la documentación con soportes correspondientes.
8. Se firma la documentación para la realización del pago.
9. El encargado para esta realización de pagos actúa de acuerdo al tipo de pago o transferencia a realizar.
10. Se archiva en el registro digital el soporte del pago ya cubierto.
11. Se adjunta en conjunto con los demás pagos realizados en el mes.
12. Se realiza el informe mensual correspondiente al departamento de cuentas por pagar.



**Figura Nro.2** Flujoograma de cuentas por pagar

**Objetivo 3** *Elaborar un registro de pagos digitalizado para sustituir el manual.*

- Elaborar una lista de control, donde se lleve el registro de los gastos realizados en el mes.
- Clasificarlos los documentos de acuerdo a las características que genere la obligación.
- Suministrar información acerca del monto de las cuentas efectuadas.
- Mantener una relación histórica y detallada de todo, haciendo énfasis de la semana que se hizo el pago, tal como se muestra en la figura N°2.

**Figura Nro.3** Registro de gastos.

Registro de gastos								
Detalle								
<i>Ingresar en la tabla los gastos u obligaciones de la empresa</i>								
GASTOS	FECHA	MES	CONCEPTO	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA3	SEMANA 4	SALDO
Nomina	1/1/2020	Enero	Pago profesores	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00
Alquiler oficina	1/10/2020	Enero	Alquiler	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00
Gastos generales	1/20/2020	Enero	Limpieza	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00
Compras	1/27/2020	Enero	Articulos de oficina	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00
Obligaciones	1/30/2020	Enero	Impuestos municipales	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00	Bs.S0.00
Total Gastos				Bs.S -	Bs.S -	Bs.S -	Bs.S -	Bs.S -

Fuente: Cuevas (2020).

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado todas las fases metodológicas, se obtienen las siguientes conclusiones:

Para el cumplimiento de esta meta, se trabajó en función de los objetivos específicos, los cuales fueron desglosados cada uno individualmente y las técnicas e instrumento de recolección de datos.

Se aplicó una encuesta al personal que labora en el departamento de cuentas por pagar de la Unidad Educativa Cristiana Genesis, manifestándose muchas fallas en el sistema organizacional de esta área de la empresa, provocando un trabajo ineficiente y con muchas incongruencias.

La falta de organización también se debe al poco interés que le proporcionaban los trabajadores del área, los cuales según la observación directa en meses anteriores se obtuvieron retrasos de pagos y amonestaciones monetarias que afectaron la empresa.

La hiperinflación que forma parte del día a día en el País afecta significativamente los pagos de manera exacta y oportuna, trayendo consigo el incremento exponencial de las deudas a unas cifras quizás impagables, retrasando los pagos y aumentando las deudas.

Esta situación ha ocasionado que el plantel tenga problemas financieros, ya que los pocos ingresos que percibe la entidad se deben utilizar para cubrir los compromisos inmediatos; como los sueldos y salarios, limpieza de áreas verdes, impuestos municipales, entre otros; Lo que afecta considerablemente la rentabilidad de la empresa.

Para concluir se definieron las normas y los procedimientos para el área de las cuentas por pagar de la institución, a través de las cuales se le proporciona una mejor facilidad a los empleados que estén al día con sus trabajos, utilizando también una herramienta informática que los ayudara a manejar mejor la información pertinente del departamento.

## RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos de la investigación, luego de ser planteada la propuesta, el investigador se permite las siguientes sugerencias:

- ~ Establecer políticas para el proceso de las cuentas por pagar que sirvan de base para el desarrollo de un manual de normas y procedimientos requerido por la empresa.
- ~ Implementar la propuesta presentada siguiendo las diferentes estrategias que permitirán establecer un adecuado control interno.
- ~ Dar a conocer a todo el personal administrativo la función que cumple la implementación de esta propuesta, y como puede mejorar la eficiencia en el departamento de cuentas por pagar de la institución.
- ~ Establecer un sistema de información efectivo, mediante documentos que registren las diferentes actividades que permitan el monitoreo y supervisión del desempeño laboral de los trabajadores.
- ~ Establecer funciones específicas al personal adecuado en cada área de la organización.
- ~ Elaborar e implementar un manual de descripción de cargos que establezca adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores.
- ~ Por esta razón nace la recomendación de establecer reuniones periódicas pertinentes al proceso de la situación financiera de la empresa, para exponer las debilidades y transformarlas en fortalezas que ayuden a mejorar la situación económica, para que de esta manera no sea absorbido por la hiperinflación que atraviesa el país.

## **REFERENCIAS**

### **Bibliográficas**

Arias (2012), El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica (6ta edición). Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.

Gómez (2015), “estrategias de control interno para la empresa Lafarge de la provincia de Iambadura” Presentado en la UNIANDES-IBARRA.

Hernández, Fernández y Batista (2010), Metodología de la investigación 5ta edición, México editorial MacGraw-Hill.

Brito (2014), contabilidad financiera adaptado a la NIIF, ediciones del centro de contadores. Caracas, Venezuela.

Hurtado (2008), el proyecto de investigación. 6ta edición. Ediciones Quiron-Sypal. Caracas, Venezuela.

Catacora (1999), sistemas y procedimientos contables. 2da edición, editorial Redcontable.

López (2018), “Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable en el hospital neumológico Alfredo J Valenzuela”

Condori y Quispe (2018), “La gestión del control interno en las cuentas por pagar de la empresa central parking system Perú S.A 2018”

Aldave (2017), “Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.AC Lima 2016”

Franco y Raíza (2015), “Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados”

Alberto y Gonzales (2015), “Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras- cuentas por pagar- pagos de la empresa L.H.R industrial supply C.A”

Al Haddad y Dichiara (2014), “Pla estratégico para mejorar el proceso de cobro que permita minimizar la demora de pago en el colegio Padre Seijas”.

Ortiz y Toro (2015), “Propuesta de un sistema de control administrativo para mejorar el sistema de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para le empresa Matriajustes J.A, C.A ubicada en Guacara estado Carabobo”.

Astete y Rodriguez (2014), “Propuesta de control interno en el área de cuentas por pagar basado en la estructura conceptual integrada coso. Empresa Grupo Souto C.A”.

### **Electrónicas**

Andrew (1980), planeación estratégica <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-3.pdf>  
-documento en línea- consulta, 30 enero.

Singer (2019 “Venezuela cerrara el año con una inflación del 200.000%”.  
Revista electrónica “El País” sección de  
economía.[https://elpais.com/economia/2019/10/15/actualidad/1571150056\\_773127.ht](https://elpais.com/economia/2019/10/15/actualidad/1571150056_773127.html)  
ml.