



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE CUENTAS POR PAGAR DE
LA EMPRESA CONTECO C.A.**

Autores: Esteller Contreras
Hermes Villamizar

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



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

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA CONTECO C.A.**

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

Autores: Esteller Contreras
C.I. V-25.090.669
Hermes Villamizar
C.I. V-24.329.703

Tutora: Lcda. Martha Zapata

San Diego, Febrero del .2020



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Martha Zapata de Cedula de Identidad No. V-13.548.578, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Esteller Contreras, titular de la cedula de identidad N° V-25.090.669, y Hermes Villamizar, titular de la cedula de identidad N° V-24.329.703, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA CONTECO C.A.”** presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Febrero del año dos mil veinte (2.020).

Tutora Académica
Lcda. Martha Zapata
C.I. V-13.548.578

ÍNDICE GENERAL

	PP.
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
LISTA DE TABLAS	x
DEDICATORIAS	xi
AGRADECIMIENTO	xii
RESUMEN INFORMATIVO	
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.1.1 Formulación del Problema.	5
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.2.1. Objetivo General.	5
1.2.2. Objetivos Específicos.	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
 CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos	14
 CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	16
3.2. Fases Metodológicas	17
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	17
3.2.2. Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.	18
3.2.3. Diseño de lineamientos estratégicos.	19
 CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de Resultados	20
4.1.1 Fase I: Diagnóstico.	20
4.1.2 Fase II: Identificación.	31

	4.1.3 Fase III: Diseño.	PP. 34
CAÍTULO		
V	PROPUESTA	
	5.1. Presentación de la propuesta	35
	5.2. Beneficios de la propuesta..	36
	5.3. Objetivos de la propuesta	37
	5.4. Desarrollo de la propuesta.	37
	5.5. Factibilidad de la propuesta	45
CONCLUSIONES		47
RECOMENDACIONES		49
REFERENCIAS		50
ANEXOS		52

LISTA DE CUADRO

CUADRO		pp.
1.	Cuadro de Observación	31
2.	Matriz DOFA	33
3.	Análisis de Estrategias DOFA	34

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1. Formato de Comprobante de Pago	43

LISTA DE GRAFICOS

TABLA	pp.
1. Registro diario de las cuentas por pagar	21
2. Retraso en pago a proveedores	22
3. Descontento por parte del proveedor	23
4. Procesos de cuentas por pagar de la empresa	24
5. Capacitación adecuada.	25
6. Confiabilidad del Proceso de Planificación de pagos	26
7. Errores en registros de las cuentas por pagar	27
8. Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores	28
9. Pago a proveedores sin aprobación	29
10. Aceptación de la propuesta	30

LISTA DE TABLAS

TABLA	pp.
1. Registro diario de las cuentas por pagar	21
2. Retraso en pago a proveedores	22
3. Descontento por parte del proveedor	23
4. Procesos de cuentas por pagar de la empresa	24
5. Capacitación adecuada.	25
6. Confiabilidad del Proceso de Planificación de pagos	26
7. Errores en registros de las cuentas por pagar	27
8. Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores	28
9. Pago a proveedores sin aprobación	29
10. Aceptación de la propuesta	30

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este tiempo de estudio.

A mi madre, por todo el apoyo incondicional, sin ti no hubiese sido posible el terminar mi carrera. Por ser una mujer trabajadora y luchadora, que ha tenido la paciencia y tolerancia de confiar y guiarme.

A mi padre, por enseñarme que todo es posible si se quiere, por ser un ejemplo de trabajo duro y esfuerzo, por cuidarme y protegerme siempre, por ser el pilar número uno de la familia, sin duda mis estudios no hubiesen sido posibles sin ti.

A mi hermano, por siempre estar cerca para ayudarme y enseñarme siempre.

A mi prometido y compañero de tesis Hermes Villamizar, por darme su amor, apoyo y comprensión, por llenar mis días de alegrías y brindar su hombro en mis tristezas, porque juntos logramos vencer el ultimo reto para poder obtener nuestro título.

Esteller Contreras

DEDICATORIA

Dedico principalmente, este trabajo a Dios, que ilumino todo mi camino en los momentos más difíciles.

A mis padres y hermanos, para los cuales siempre fui una persona aplicada y seguro de mí mismo sin tan siquiera dudar de ello.

Para mi novia y prometida Esteller Contreras, la cual nunca se cansó de decirme su opinión aunque me doliera, que nunca se detuvo en su camino solo para mostrarme que era posible alcanzarla.

A los profesores, que me acompañaron desde el primer día de la carrera, con los que aún conservo amistad y contacto, los cuales me enseñaron un lado de la vida y de la carrera que no era capaz de ver.

A mis compañeros de camino, los que están, los que se fueron y los que aunque se quedaran en el camino siempre me enseñaban algo nuevo.

Hermes Villamizar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por acompañarme y guiarme en todo momento, por ser mi apoyo en los momentos de debilidad, y por brindarme aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

Doy gracias a mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que me inculcaron, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, pero sobre por ser unos excelentes ejemplos de vida.

A mis amigos, que siempre han prestado su apoyo moral y humano en los momentos difíciles de esta carrera.

A mis profesores, por aportar sus conocimientos para mi formación.

A nuestra tutora Lcda. Martha Zapata, por orientarnos siempre a ver las cosas desde otra perspectiva, por guiarnos y apoyarnos a lo largo de nuestro trabajo de grado.

A la Universidad José Antonio Páez, por abrirme sus puertas y darme hoy la oportunidad de cumplir mis sueños.

A mi madre cerrepiana, quien me aconsejó y guio para que viera la vida con más calma y más optimismo.

Son muchas las personas que formado parte de mi vida profesional, a los que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en todo momento. Algunos se encuentran lejos, pero sin importan en donde estén quiero agradecerles por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas su bendiciones.

Esteller Contreras

AGRADECIMIENTO

El primer lugar agradezco a dios, el cual me abrió las puertas necesarias para llegar hasta el punto donde estoy.

Seguidamente, mi agradecimiento a mis padres, por el cariño y esfuerzo invertidos en mi de tal manera que nunca desfalleciera.

A mi hermana, la cual a pesar de todo siempre me apoyo y mostro lo ruda que podía ser la vida pero que todo se debe ver con una sonrisa, y mis dos sobrinas por ser una motivación para mí.

A mis compañeros de carrera, promoción y demás, los cuales teniendo los mismos o peores problemas me demostraban que si se podía.

Para mi prometida, Esteller Contreras, todo el agradecimiento del mundo por ser ese pilar de apoyo el cual me sostuvo y sigue haciendo en todo momento, haciéndome ver las cosas de la manera más positiva con mucho amor y dedicación siendo aquella persona a la que le debo tanto empujen en momentos de caídas.

Por último, y no menos importante, a tres personas que ya no me acompañan físicamente, que siempre tuvieron la misma respuesta para todo, un gran “si se puede” y los que ojala vean el momento donde se logre la meta.

Hermes Villamizar



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

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA CONTECO, C.A.**

San Diego, Febrero de 2020

Autoras: Esteller Contreras
Hermes Villamizar

Tutora: Lcda. Martha Zapata

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio estuvo orientado a lograr el objetivo principal de proponer lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., con la finalidad de establecer las normativas, procedimientos y políticas necesarias que debe cumplir el personal del área de cuentas por pagar, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales. Metodológicamente el estudio se basó en un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo. La población estudiada estuvo conformada por cincuenta y cinco (55) trabajadores que integran la empresa, y la muestra fue representada por seis (06) personas relacionados con los registros y pago de las deudas y obligaciones de la empresa representados en las cuentas por pagar. La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta, con apoyo en un cuestionario como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no) y la observación directa con apoyo de un cuadro de observación. Los resultados obtenidos, fueron tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, utilizados para realizar el diagnóstico de los procesos de cuentas por pagar, e identificar las debilidades existentes, que fueron minimizadas a través de la propuesta. En la investigación se concluye que, los procesos de cuentas por pagar deben ser llevados a cabo de manera efectiva, para cumplir con registro oportuno, emitir reportes confiables, y planificar el pago a tiempo de manera que se cumpla con los lapsos acordados para mantener la confianza del proveedor y evitar incumplimiento del pago, que pueda generar descontento a los proveedores y se puedan traducir en suspensión de despachos o cancelación de créditos obtenidos.

Descriptor: Lineamientos, Estrategias, Cuentas por pagar.

INTRODUCCIÓN

Las empresas están en constante revisión de sus procesos para evaluar si se están cumpliendo con los objetivos propuestos, de manera que pueda adaptarse para enfrentar los cambios producto del desarrollo tecnológico continuo, la globalización, los efectos socio-económicos, que inciden indirectamente en la operatividad de la organización para garantizar que se mantenga en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

En este sentido, una de las áreas que requiere de mejoras de sus procesos es el de cuentas por pagar, de manera que se debe garantizar el registro oportuno de las deudas y obligaciones, para conocer el endeudamiento de la empresa, y poder planificar y dirigir los recursos para el pago de las mismas en el tiempo establecido, de tal forma que se cumpla con los proveedores el convenio de los lapsos establecidos, en este sentido, se mantendrá una buena imagen de la empresa y una credibilidad ante sus proveedores. El no cumplir con los compromisos contraídos, puede generar que los acreedores suspendan sus servicios o ventas, de manera que podría afectar la operatividad de la empresa, por lo tanto es necesario que se mantengan buenas relaciones comerciales, cuidando la credibilidad de la organización.

A respecto, el presente estudio tuvo como objetivo proponer lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., con la finalidad de establecer las normativas, procedimientos y políticas necesarias que debe cumplir el personal del área de cuentas por pagar, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales, debido a que en la actualidad, la empresa presenta debilidades en sus procesos que no permiten realizar el pago efectivo de sus deudas, y ha generado descontento por parte de los

proveedores, que pueden ocasionar dificultades en las relaciones comerciales y deteriorar la imagen de la empresa ante terceros y sus trabajadores.

Para lograr los objetivos establecidos, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, y estuvo estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

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

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

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

Capítulo IV, Resultado: se revela el análisis de los resultados obtenidos para poder desarrollar las fases metodológicas establecidas para alcanzar los objetivos propuestos, para realizar el diagnóstico e identificar las debilidades de sus procesos.

Capítulo V, la Propuesta: que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, la cual consistió en diseñar lineamientos estratégicos para el para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

Las Conclusiones y Recomendaciones finales a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

Finalmente las referencias bibliográficas que sustentan el estudio y los anexos requeridos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, son muchas las empresas que se encuentran orientadas en la búsqueda continua de mejorar sus procesos y lograr la efectividad de su operatividad, para cumplir con la misión y visión establecida, mantenerse en el tiempo, y conquistar o permanecer en el mercado en el cual se encuentra inmersa, por lo tanto, requiere de objetivos claros que estén dirigidos en la misma dirección, y contar con procedimientos, normativas y políticas, que le permitan alcanzarlos, de manera que el personal que labora en la empresa cuente con las herramientas necesarias para realizar las actividades adecuadas donde pueda alcanzar las metas y planes establecidos, y sea eficiente y eficaz en su desempeño.

Las empresas venezolanas, no escapan de esta realidad, ya que requieren dirigir sus esfuerzos además de enfrentar la globalización, los avances tecnológicos y los efectos de una economía inflacionaria que afecta, el entorno político-económico-social, donde requieren ser efectivos en sus procesos en todos los niveles para poder administrar sus recursos para garantizar la operatividad de la organización. En este sentido, una de las áreas que requiere de mejoras es el de cuentas por pagar, la cual requiere que se controle los registros de las compras y/o solicitudes de servicios para poder planificar sus pagos y hacer efectivos los mismos, sin afectar la liquidez financiera de la empresa

A tales efectos, la gerencia debe obtener reportes confiables sobre sus deudas contraídas, de manera que pueda planificar sus pagos, de acuerdo a la disponibilidad de sus recursos, y tomar las decisiones pertinentes para controlar el endeudamiento de la organización de acuerdo a sus capacidades de pago, y no exceder de esa disponibilidad, para evitar el incumplimiento del pago de sus obligaciones, lo que

podría afectar su imagen ante sus proveedores, y perder créditos significativos que afectarían financieramente a la organización, debiendo realizar los pagos netamente de contado o bajo la nueva modalidad usada por los proveedores que es el pre-pago.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio está orientado en la empresa Conteco, C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, la cual se dedica a prestar servicios de contabilidad a otras organizaciones, y quien ha manifestado presenta debilidades en sus procesos de cuentas por pagar, debido a la falta de procedimientos, normativas y políticas formalmente establecidos, para poder efectuar el proceso de registro y planificación de pago de sus compromisos contraídos de acuerdo a los ingresos percibidos.

Asimismo, se presentan facturas vencidas, no pagadas, que pueden generar descontento por parte de los proveedores que podrían suspender los créditos otorgados, afectando a la empresa, y ocasionando que se deban realizar los desembolsos bajo la modalidad de pre-pago, para poder seguir contando con sus servicios o despacho de mercancía requerida para poder mantener la operatividad de la empresa.

Es por ello, que se requiere de lineamientos estratégicos que establezcan las normativas necesarias que debe cumplir el personal del área de cuentas por pagar, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales, de manera que se pueda obtener reportes con información confiable para apoyar la toma de decisiones gerenciales

También, permitirá emitir estados financieros oportunos para los accionistas de manera que puedan evaluar la efectividad con que la gerencia está dirigiendo sus recursos, y determinar la situación real de la organización, permitiendo evaluar si existen déficit financiero y solicitar financiamiento por parte de los accionistas o entidades financieras, o por el contrario poder invertir en activos si existe un excedente financiero, para evitar el deterioro del efectivo producto de los efectos inflacionarios.

1.1.1 Formulación del Problema

De acuerdo a las implicaciones anteriores, se formula la siguiente interrogante:

¿Cuáles serían los lineamientos estratégicos adecuados para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.
- Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.
- Diseñar lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Las cuentas por pagar, es una de las áreas más importante para las empresas, ya que es donde se centra la salida de efectivo, para el pago de deudas y compromisos contraídos por la empresa, el cual requiere de procedimientos, normativas y políticas debidamente establecidas, de manera que se guie al personal a realizar las actividades inherentes al cargo salvaguardando los activos, realizando registros puntuales, emitiendo información veraz para apoyar el proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia, así como elaborar los estados financieros con información fiable y oportuna, permitiendo evaluar la situación real de la empresa en cuanto a su endeudamiento, para planificar eficientemente, el puntual pago y mantener una

imagen de confianza ante sus proveedores, para garantizar la operatividad de la empresa, y mantenerse en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

Al respecto, el presente estudio se justifica, debido a que se requiere diseñar lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., para minimizar las debilidades actuales, y lograr realizar los registros oportunos de sus deudas con terceros, y planificar el pago oportuno de sus obligaciones de acuerdo a la disponibilidad financiera de la organización. Por lo tanto, los lineamientos propuestos sirven de guía de acción a los trabajadores para ejecutar sus actividades efectivamente y lograr mejorar la imagen de la empresa ante sus proveedores, permitiendo además conservar las líneas de crédito actuales y contar con el suministro de bienes y servicios que han venido obteniendo de los mismos.

Además, el estudio sirve de aporte para otras organizaciones que presenten problemática similar para poder ajustarla de acuerdo a sus necesidades propias, y lograr ser efectivas y garantizar su operatividad. Asimismo, puede ser utilizado como antecedente para otras investigaciones enmarcadas bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de mejoras de procesos, establecida por la Facultad de Ciencias Sociales, para la escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Por su parte, brindó a los autores herramientas para aumentar sus conocimientos profesionales para su desarrollo profesional en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se presentó el marco teórico, que sustenta el estudio, el cual de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:64), señalan que el marco teórico: “es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega a la literatura existente”. Es decir, una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento en dicha área. Por lo tanto, en el presente estudio el marco teórico está compuesto por antecedentes de otras investigaciones relacionadas a la problemática de la empresa en estudio, bases teóricas que ayudan a introducirse a la temática tratada y definición de términos básicos que permiten la comprensión del lector sobre la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo a Tamayo (2017:85), constituyen: “todo hecho anterior a formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. Con el fin de obtener información sobre el tema en estudio se efectuó una revisión de trabajo de grado realizado por otros investigadores en relación a la temática tratada. Por lo tanto, a continuación se presentan algunos trabajos que de manera directa o indirecta se relacionan con la presente investigación, entre los cuales se consultaron:

En primer lugar, González y Gudiño (2019), quienes titularon su investigación **“Plan estratégico para control de los procesos administrativos-contables de las cuentas por pagar de la empresa Herramientas Venezolanas C.A”**, para optar al

título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el fin de evaluar si los procedimientos y normativas están orientados para la consecución de los objetivos propuestos, y estos últimos están alineados a la misión y visión de la empresa, de tal manera que se pueda lograr registrar las deudas y obligaciones contraídas con terceros, y realizar el pago oportuno, minimizando el riesgo de que se realicen fraudes en esta área de la organización. Para ello, se procedió a desarrollar la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible. La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Las autoras concluyeron que, el control en el área de cuentas por pagar permite minimizar los riesgos de fraude, lograr obtener información oportuna y fiable, salvaguardar los activos y detectar posibles desviaciones a tiempo para establecer los correctivos necesario, por lo tanto se logra el incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente, permitiendo el registro y pago oportuno de sus obligaciones, para mejorar la imagen de la empresa frente a sus proveedores. Su aporte al presente estudio, es que mediante el control de los procesos de cuentas por pagar, se pueden detectar desviaciones y establecer los correctivos necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas, políticas y metas establecidas, por lo tanto, deben estar incluidos en los lineamientos propuestos.

Paralelamente, Rivas (2019), quien presentó su trabajo de grado titulado **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con la finalidad de garantizar su registro oportuno y adecuado, efectuar los cálculos, declaración y pago de las retenciones a tiempo, así como minimizar los riesgos de manejo inadecuado de los activos de la empresa, que puedan dar cabida a fraudes, logrando la salvaguarda de los activos, y optimizar el desempeño del personal de cuentas por pagar. La metodología que se implementó fue un estudio bajo la denominación de proyecto factible, con apoyo en un diseño de campo. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta.

El autor concluye en su estudio que, control interno permite garantizar el registro oportuno, se cumpla con los procesos, se emitan reportes confiables para conocer las deudas reales de la empresa con sus acreedores, y poder evaluar su capacidad de pago, realizar los pagos oportunamente, minimizar los riesgos de fraudes, y detectar posibles desviaciones a tiempo estableciendo los correctivos necesarios. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre la segregación de funciones, y que los procesos del área de cuentas por pagar deben introducir controles y supervisión, así como emitir reportes para una adecuada planificación de pagos, por lo tanto, los registros deben ser actualizados constantemente para brindar información real, certera y oportuna.

Por otro lado, Neira (2016), presentó un estudio titulado “**Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE**”, para obtener el título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, la cual tuvo como propósito efectuar de manera oportuna el pago de sus deudas y mejorar su imagen ante sus proveedores, debido a que no cuenta con un manejo adecuado de sus cuentas por pagar a proveedores y productores, generando como consecuencia que exista incertidumbre sobre la efectividad de la forma como se realizan las relaciones comerciales con sus proveedores. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un modelo de los proyectos factibles, dando una solución viable al problema planteado, en el cual se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

En la investigación se concluye que, la empresa no cuenta con un manual de funciones adecuado en el que se encuentren establecida las áreas que intervienen en el proceso de pago de cuentas por pagar a proveedores, y por otro lado, recomiendan que la empresa debiera establecer los niveles de endeudamiento que es capaz de contraer con los proveedores.

Su aporte al presente estudio, es en cuanto a la problemática similar de los registros de las deudas con proveedores, ya que al no realizarse adecuadamente y en el tiempo oportuno genera que no se controle el endeudamiento en función a la capacidad de pago de la organización, lo que puede generar que no se cumpla con

este en la fecha establecida, y perdiendo credibilidad ante sus proveedores lo cual es desfavorable para la imagen de la organización.

Alberto y González, (2016), en su trabajo de grado que lleva por título **“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 ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como propósito lograr la optimización del proceso y prácticas administrativas y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. La metodología que se utilizó para este fin, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta.

Las autoras pudieron concluir en su estudio que, la problemática radica, por carecer de manuales de normas y procedimientos que contribuyan de manera efectiva al desarrollo de procedimientos que asignen autoridad y responsabilidades en el desarrollo de los procesos y actividades en el mencionado ciclo. Su aporte a la presente investigación son los procedimientos y normativas planteados, para poder garantizar el registro oportuno de todas las deudas y poder obtener información precisa para planificar sus pagos, por lo tanto los lineamientos que serán propuestos serán una guía para el personal, además de establecer las normativas para garantizar que se cumplan con las actividades planteadas, junto con una supervisión continua.

Finalmente, Guarino (2016), presentó un estudio titulado **“Optimización de los procesos administrativos del departamento de cuentas por pagar de los proveedores directos de FARMATODO C.A., Área Metropolitana de Caracas, año 2015”**, para optar al título de Licenciada en Administración, en la Universidad Nueva Esparta. Caracas, elaborada con el fin de proponer correctivos que permitan el desarrollo eficiente de los procesos al momento de realizar la compra de suministros dentro de las tiendas Farmatodo C.A., que conforman el área Metropolitana de

Caracas, para así lograr el correcto funcionamiento del departamento de cuentas por pagar y el logro de los objetivos propuestos, y mantener la excelencia operativa dentro de la organización. La metodología implementada fue enmarcada bajo el tipo de investigación mixta con diseño documental y de campo. Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron la entrevista y la observación directa.

Con la información obtenida, la autora concluye que existen deficiencias en los procesos que debe seguir la tienda, desde que ingresa la mercancía hasta el registro de las facturas en el sistema, debido a que se ha tergiversado el paso a paso para realizar las compras de mercancía en tienda, lo que afecta de manera directa el funcionamiento óptimo del departamento de cuentas por pagar proveedores directos, generando esto, inconvenientes al momento de cumplir con los compromisos de pago.

Su aporte al presente estudio, es el establecimiento de los procesos desde que se origine el compromiso o deuda para su oportuno registro, por lo tanto se debe incluir el mejoramiento de la comunicación entre departamentos, ya que las deficiencias de unos puede generar que el otro no logre los objetivos planteados, por lo tanto, esto se deberá considerar al momento de realizar el proceso de diagnóstico de manera que al detectar las posibles debilidades se puedan minimizar a través del desarrollo de la propuesta de forma que se optimice y fluya la información eficientemente.

2.2 Bases Teóricas

En las bases teóricas, de acuerdo a Córdova (2012:4): “se presenta toda la información principal y complementaria relacionada con el tema del proyecto de investigación”, es decir, plantean las directrices formuladas en los objetivos y en las interrogantes del planteamiento del problema, basándose en teorías y principios abordados por diversos especialistas en el tema. Del mismo modo, los términos conceptuales involucrados en la investigación para así tener coherencia en dicho estudio, por consiguiente, a continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

2.2.1 Lineamientos

Primeramente, es necesario establecer la definición de lineamientos, ya que es la herramienta que será empleada para desarrollar la propuesta de la presente investigación, del cual Morgado (2013:15), define: “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios o un conjunto de normativas que deben cumplirse para poder lograr un objetivo propuesto. Los lineamientos son una herramienta para la difusión y consulta de los acuerdos, normas, reglamentos y demás disposiciones de aplicación general en las organizaciones.

En otras palabras, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. En consecuencia, si alguien no cumple estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción. Para ser más específicos, los lineamientos que ordenan y orientan la ejecución del proceso administrativo en una actividad, función y organización determinada.

Por lo tanto, para la empresa en estudio, mediante la adecuada aplicación de los conceptos administrativos y principios aplicables de contabilidad, así como la debida consideración de las características y contenido mínimo, se obtendrá una alta calidad de cada uno de los lineamientos, procedimientos y normativas que se formulen, por lo que, la estructura en que se basan será sólida y de fácil adaptación a las necesidades de la organización objeto de estudio para lograr un manejo adecuado del registro y pago de sus deudas.

2.2.2 Estrategias

Al respecto, Cárdenas (2014:11), expresa que: “estrategia se refiere al plan que integran las principales metas y políticas de la organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”. Por lo tanto, una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar con base, tanto en sus fortalezas y

debilidades, los recursos de la organización con el fin de lograr una situación viable y original; así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones impuestas por los competidores. Estas bases teóricas fundamentan el presente estudio debido a que los lineamientos a ser propuestos requieren de estrategias o planes de acción para su correcta ejecución y evaluación para lograr los objetivos propuestos y realizar una retroalimentación en el caso de que surjan desviaciones y corregirlos a tiempo.

2.2.3 Cuentas por pagar

De acuerdo a Meigs y Meigs (2008:578), quienes plantean que los pasivos: “son deudas u obligaciones que surgen de transacciones o eventos pasados que requieren ser canceladas en una fecha futura”, por lo tanto, son amplias las categorías de obligaciones económicas que se pueden clasificar como pasivos, comúnmente estas obligaciones surgen de alguna transacción realizada con terceros, tal como un proveedor, una institución de crédito, un empleado y otros. Cuando la empresa muestra señales de deuda excesiva o de incapacidad para hacerle frente a sus obligaciones surgen los problemas.

Los procesos de cuentas por pagar de acuerdo a Catacora (2014:272): “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”. Asimismo, cabe señalar que el proceso de cuentas por pagar, incluye los 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 acreedores. Estas bases teóricas sustentan el estudio ya que la base sobre la cual se quiere mejorar los procesos actuales, de manera que se pueda obtener una información contable que apoye al proceso administrativo de toma de decisiones y ejecución de los pagos de las deudas pendientes con proveedores a tiempo y mejorar la imagen de la empresa.

2.2.4 Procesos de Cuentas por pagar

Los procesos de cuentas por pagar de acuerdo a Catacora (2014:272), expresa que: “se inician en el momento en el cual las empresas reciben la propiedad de bienes comprados, o se comprometen con la adquisición de un servicio”, por lo tanto, van adquiriendo así un compromiso de pago con el proveedor. Al respecto se puede señalar que el proceso de las cuentas por pagar incluye los procedimientos contables para el registro de los pasivos, valuación de las cuentas por pagar, en el 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 este formulario se debe indicar la descripción de la materia, las cantidades recibidas, fechas de recepción, además de estar previsto de un espacio para las observaciones en caso de existir alguna. En relación de relacionar esas obligaciones, el área de proveedores incluirá todas aquellas deudas y operaciones derivadas de compras efectuadas para difusión del objeto social del negocio. En otras cuentas por pagar se refleja todas aquellas deudas relacionadas con los suministros de bienes y servicios que son para la operativa del negocio y que no tienen consideración de proveedores. Por lo tanto, estas bases teóricas sustentan el presente estudio, debido a que es necesaria una adecuada clasificación para poder realizar una planificación del pago cumplir con los proveedores y garantizar que estos sigan brindando su aporte para su operatividad.

2.3 Definición de Términos Básicos

Ciclo de Adquisición y Pago: es el ciclo de transacciones que incluye la adquisición y pago de la mercancía y servicios de proveedores externos a la organización.

Control: proceso por el cual un orden modifica, regula o dirige el funcionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

Estado de cuenta del proveedor: es un documento preparado por el proveedor cada mes que indica el saldo inicial, nuevas adquisiciones del periodo, pagos efectuados y saldos al final del cliente.

Facturas de proveedor: documento que especifica los detalles de una transacción de adquisición y el importe de dinero que se debe al proveedor por la adquisición.

Registro contable: es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio, se registra en contabilidad en su correspondiente cuenta.

Procedimientos Contables: son aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que realizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Normas: son estándares que se establecen en una organización para regular el comportamiento de los integrantes de la empresa.

Políticas: es una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares, y dan orientación clara hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo; es decir, lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

Relación de cuentas por pagar: listado del monto que se debe a cada proveedor en un punto dado en el tiempo; se prepara directamente del archivo maestro de cuentas por pagar.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dio el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se realizó el estudio, los pasos para realizarlo, y su método. De esta manera, Romero (2011:2), explica que: “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado”. Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico del presente trabajo de grado, comprendido del tipo, nivel y diseño de la investigación, así como las técnicas e instrumentos aplicados, y la población y muestra seleccionada que brindó la información requerida para alcanzar los objetivos propuestos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación que fue desarrollada, se fundamentó en los denominados proyectos factibles, que de acuerdo a la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; debido a que estuvo orientado a buscar una solución viable al problema expuesto, por lo tanto, se diseñaron lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A. para lograr cumplir a tiempo con los compromisos contraídos con terceros.

En cuanto al diseño se apoyó en un estudio de campo, Sabino (2008:78): “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido

los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”, ya que el levantamiento de información de tipo primario se realizó directamente en las instalaciones de la empresa en estudio, específicamente en el departamento de cuentas por pagar.

El mismo tuvo un nivel descriptivo, que según Hurtado y Toro (2012:114), señalan que: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades y características importante de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea cometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos por investigar”, debido a que se pudo realizar un diagnóstico sobre la manera como se ejecutan los procesos, y poder establecer las conclusiones a las cuales llegaron los autores.

3.2 Fases Metodológicas

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, realizaron un conjunto de procedimientos que serán mencionados a continuación, desarrollados en tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general y brindarle una solución al problema planteado con una propuesta viable:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

Para revisar la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., para tal fin se requerirá establecer la población y muestra que fue objeto de estudio. De acuerdo a Méndez (2011:41), quien define la población como: “la delimitación especial del estudio, es decir, hasta donde puede alcanzar la generalización de los resultados”, al respecto, la misma fue dirigida en la presente la investigación la cual estuvo conformada por cincuenta y cinco (55) trabajadores de la empresa en comento y la muestra, de acuerdo a Arias (2016:83), es: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por lo tanto, estuvo

representada por seis (6) trabajadores relacionados en el área de cuentas por pagar para el manejo de las deudas y obligaciones de la empresa.

La técnica de recolección de información que fue utilizada ha sido la encuesta, que de acuerdo a Arias (2016:72), la define como una: “técnica que pretende obtener información acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”, la cual estuvo apoyada de un cuestionario como instrumento, Sabino (2008:111), expresa que, es un formato que: “es contestado, llenado, directamente por la persona que suministra información, para lo cual se cuenta, en ocasiones, sin intervención del encuestador”, comprendido por diez (10) preguntas de respuestas cerradas con alternativas únicas tipo si-no.

Para el análisis de los resultados se aplicó la técnica de la estadística descriptiva, al respecto Sabino (2008:13), indica que: “abarca la recolección, representación, análisis e interpretación y proyección de los datos”. Por lo tanto, los resultados obtenidos fueron tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas de tortas, analizados e interpretados, para ser utilizados en realizar la ejecución de las fases metodológicas, desarrollar la propuesta, establecer las conclusiones de la investigación y recomendaciones a las cuales llegaron los autores.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procedió a la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., se utilizó como técnica la observación directa, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:316), indican que: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”, con apoyo del instrumento el cuadro de observación que según Tamayo (2017:70), señala que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, que será

utilizada para evaluar la existencia o ausencia de las variables que influyen en el proceso de cuentas por pagar.

Tales resultados serán expuestos mediante la técnica de la matriz DOFA. De acuerdo a Espinosa (2013:1), expresa que es: “una conocida herramienta estratégica de análisis de situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DOFA en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégica oportuna y mejorar en el futuro”. En este sentido, permitirá identificar tanto oportunidades como las amenazas que presenta el mercado en el cual está inmersa la empresa, y las fortalezas y debilidades que internamente presenta que afectan sus procesos y generan la problemática actual.

3.2.3. Fase III: Diseño de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

En esta fase se pretende cumplir con el tercer objetivo específico, en la cual se desarrollará la propuesta que consistirá en lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., con el objeto de obtener reportes con información confiable para apoyar la toma de decisiones gerenciales, así como emitir estados financieros oportunos para los accionistas de manera que puedan evaluar la efectividad con que la gerencia está dirigiendo sus recursos, y determinar la situación real de la organización, permitiendo determinar si existen déficit o un excedentes financiero, y tomar decisiones efectivas y oportunas. Para tal propósito, la propuesta será desarrollada mediante la siguiente estructura: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se expusieron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas, con apoyo de los instrumentos seleccionados, con los cuales se pudo desarrollar las fases metodológicas que permitieron alcanzar el objetivo principal de proponer lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., mediante un diagnóstico previo y la identificación de las debilidades existentes que dieron origen a la problemática expuesta.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

En esta primera parte se procedió a aplicar la técnica la encuesta a través del instrumento el cuestionario, comprendido de diez (10) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas, aplicado a una muestra representada por seis (06) personas relacionadas con los registros y pagos de las deudas y obligaciones de la empresa Conteco C.A.; con la finalidad de realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar, de manera que se pueda detectar las debilidades existentes que han generado la problemática que esta presenta. Para ello, los resultados fueron tabulados en gráficos de frecuencia relativa y absoluta, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, presentados a continuación:

Ítem 1.- ¿Sabe usted si se efectúan los registros de las cuentas por pagar diariamente?

Tabla 1.- Registro diario de las cuentas por pagar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

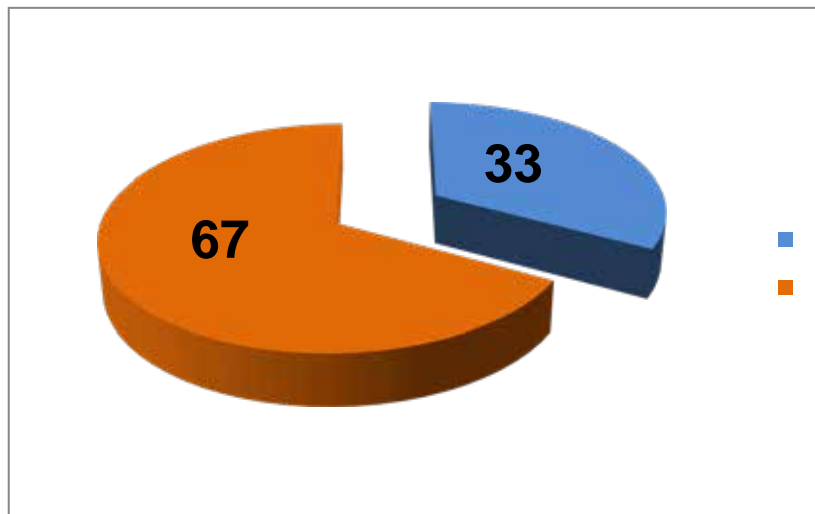


Gráfico 1.- Registro diario de las cuentas por pagar.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados consideran que no se efectúan los registros de las cuentas por pagar diariamente. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados considera lo contrario. Se evidencia una debilidad de los procesos de cuentas por pagar, debido a que si no se realizan los registros diarios de las obligaciones genera que la información contable no sea veraz y oportuna, para poder emitir reportes que apoyen el proceso de planificación de pagos, y puede generar que queden facturas sin registrar al momento de ejecutarse el proceso de pago, generando descontento a los proveedores, por incumplimiento de los lapsos.

Ítem 2.- ¿Tiene usted conocimiento si ha habido retraso frecuente del pago a proveedores?

Tabla 2.- Retraso en pago a proveedores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

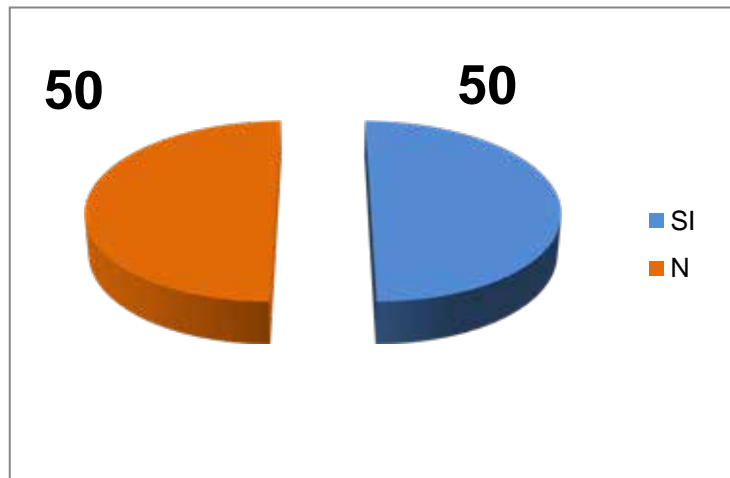


Gráfico 2.- Retraso en pago a proveedores

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados consideran que ha habido retraso frecuente del pago a proveedores. Por otra parte, el cincuenta por ciento (50%) restante de los encuestados considera lo contrario. El efectuar el pago con retrasos genera que la empresa deteriore su imagen y pierda la credibilidad ante sus proveedores, poniendo en riesgo que se pierdan los créditos concedidos.

Ítem 3.- ¿Considera usted que los proveedores han manifestado descontento por el pago tardío de las obligaciones de la empresa?

Tabla 3.- Descontento por parte del proveedor.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

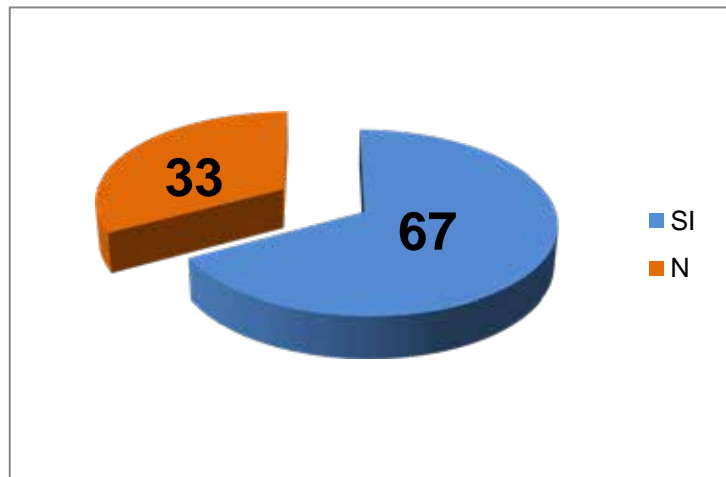


Gráfico 3.- Descontento por parte del proveedor

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados consideran que los proveedores han manifestado descontento por el pago tardío de las obligaciones de la empresa. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados considera lo contrario. Esto es un riesgo para la empresa, ya que deteriora la imagen de la empresa, se pierde la confianza crediticia, por lo tanto, los proveedores podrían suspender créditos significativos, y no proporcionar los despachos, así como incrementar los costos o pedir el pago bajo la modalidad de prepago, afectando la liquidez de la empresa.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se han establecido procedimientos formalmente para los procesos de cuentas por pagar de la empresa?

Tabla 4.- Procesos de cuentas por pagar de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

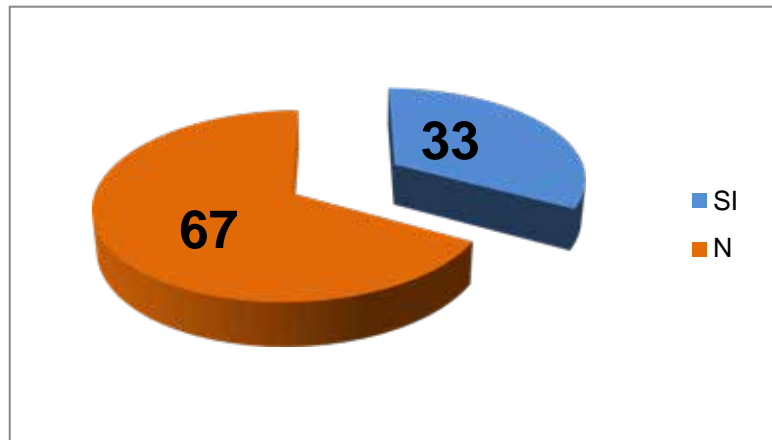


Gráfico 4.- Procesos de cuentas por pagar de la empresa.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados consideran que no se han establecido procedimientos formalmente para los procesos de cuentas por pagar de la empresa. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados, considera lo contrario. Se observa, que el personal no tiene unificación de criterios, sobre la formalidad de los procesos, bien sea por la falta de comunicación o la no difusión de los mismos, que en algunos casos se genera por falta de actualización. Sin embargo, es necesario establecer procedimientos claros para evitar duplicidad de tareas u omisiones de las mismas.

Ítem 5.- ¿Considera usted, que ha recibido una capacitación adecuada para efectuar sus actividades en relación a las cuentas por pagar?

Tabla 5.- Capacitación adecuada.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

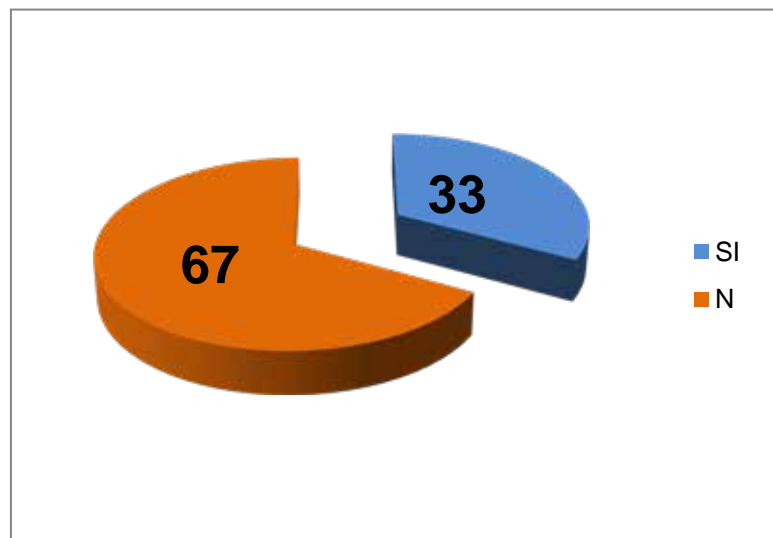


Gráfico 5.- Capacitación adecuada.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados consideran que no han recibido una capacitación adecuada para efectuar sus actividades en relación a las cuentas por pagar. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados considera lo contrario. Esto es una debilidad para el área de cuentas por pagar de la empresa, ya que, el personal puede realizar sus actividades de acuerdo a las experiencias propias adquiridas en el transcurso del desempeño de su profesión, ocasionando la falta de unificación de criterios, pudiéndose generar duplicidad de tareas u omisiones de las mismas, que afectan el logro de los objetivos del departamento.

Ítem 6.- ¿Considera usted que las cifras presentadas sobre las cuentas por pagar son confiables para efectuar el proceso de planificación de pagos?

Tabla 6.- Confiabilidad del Proceso de Planificación de pagos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

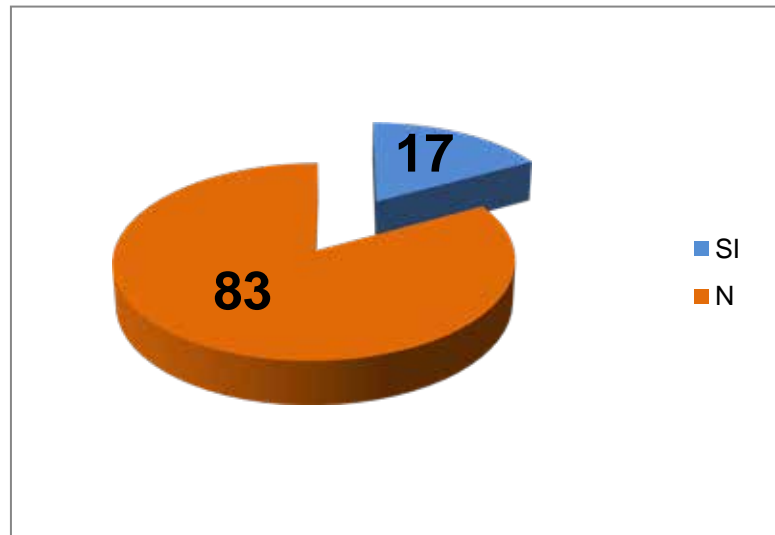


Gráfico 6.- Confiabilidad del Proceso de Planificación de pagos.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados consideran que no hay confiabilidad del proceso de planificación de pagos. Por otra parte, el diecisiete por ciento (17%) de los encuestados considera lo contrario. Se observa, que no se considera fiable la información de cuentas por pagar, lo que afecta la planificación de pagos, debido a que pueden quedar facturas sin pagar de proveedores de gran importancia para la empresa, además no se conoce el endeudamiento real de la empresa, para poder saber cuáles son los recursos financieros necesarios para cubrir sus deudas y si existe la necesidad de buscar financiamiento externo.

Ítem 7.- ¿Sabe usted se generan errores al momento de efectuar los registros de las cuentas por pagar?

Tabla 7.- Errores en registros de las cuentas por pagar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

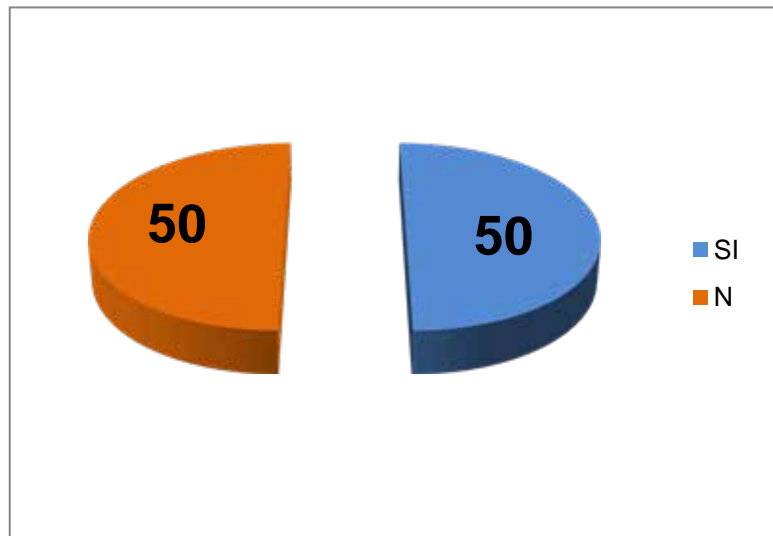


Gráfico 7.- Errores en registros de las cuentas por pagar.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados consideran que se generan errores al momento de efectuar los registros de las cuentas por pagar. Por otra parte, el cincuenta por ciento (50%) restantes de los encuestados considera lo contrario. Los errores en los registros, reflejan que no se realiza una verificación de la información al momento de transcribir los datos, lo que afecta que los reportes no sean confiables, y no se conozca las cifras reales de las deudas que ha contraído la empresa.

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha establecido un día de caja para el pago a proveedores?

Tabla 8.- Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

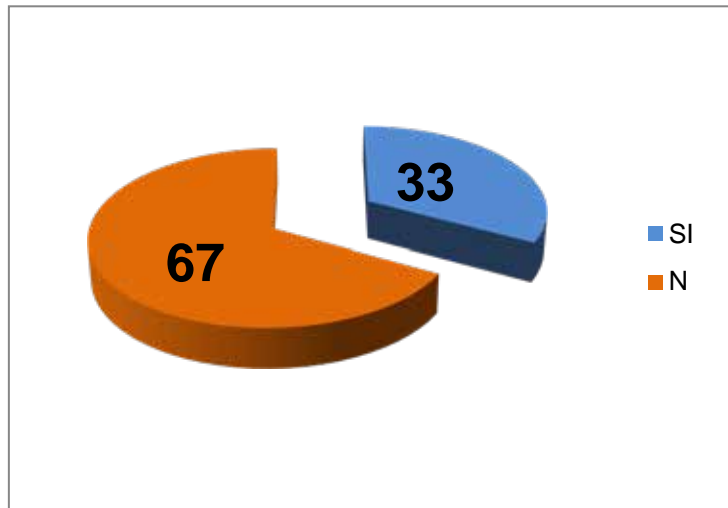


Gráfico 8.- Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados desconocen si se ha establecido un día de caja para pago a proveedores. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante de los encuestados considera lo contrario. El no establecer un día de caja genera que se trabaje en el proceso de pago cualquier día, y mantiene el departamento sin organizar las actividades generando el pago a proveedores varias veces a la semana, lo que afecta al personal con sobrecargo de actividades repetitivas, pudiendo dedicar el tiempo a otras de gran importancia para el departamento.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se han realizado pago a proveedores sin haber sido debidamente aprobados?

Tabla 9.- Pago a proveedores sin aprobación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

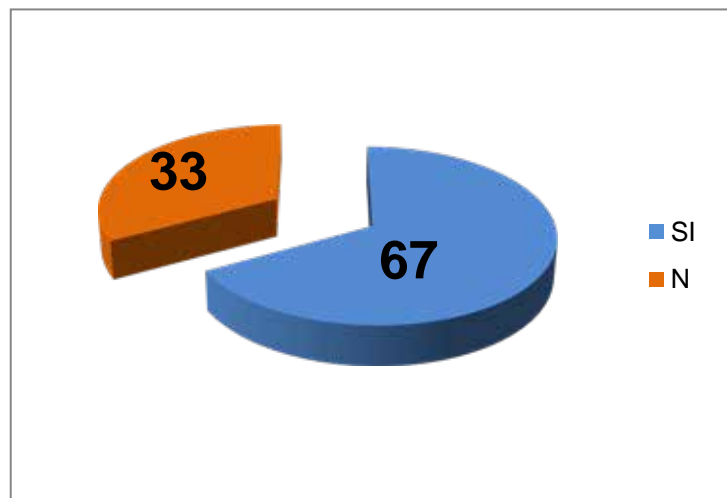


Gráfico 9.- Pago a proveedores sin aprobación.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados consideran que se han realizado pagos a proveedores sin la debida aprobación. Por otra parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que no se han realizado. Se observa, que es un riesgo el efectuar pago a los proveedores sin la debida autorización, ya que se puede generar fraudes, y uso indebido del efectivo destinado al pago de las obligaciones de la empresa afectando negativamente a la misma.

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante el establecimiento de lineamientos de estratégicos se puede mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.?

Tabla 10.- Aceptación de la propuesta.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)

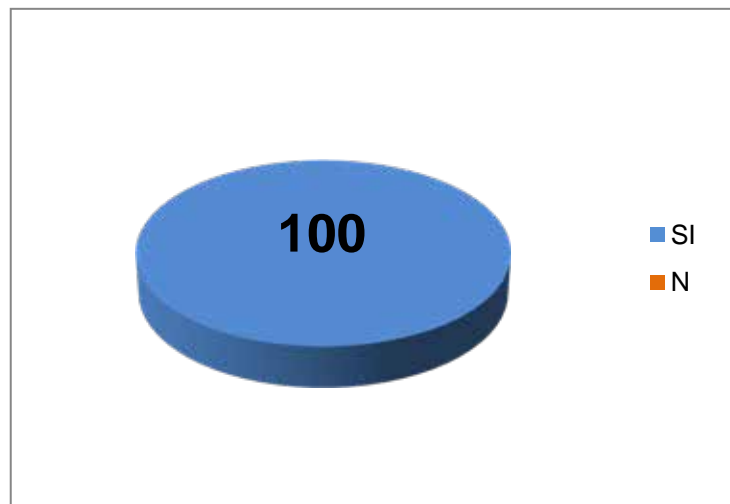


Gráfico 10.- Aceptación de la propuesta.

Fuente: Contreras y Villamizar. (2020)


Análisis

En el presente gráfico, se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que se puede mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A mediante el establecimiento de lineamientos de estratégicos propuestos, lo que refleja una aceptación de la propuesta dándole una factibilidad operativa, y mostrando la disposición del personal en implementar mejoras.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

Para la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., se procedió a aplicar el cuadro de observación, en el cual se evidenciaron la presencia o ausencia de las siguientes variables.

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

	Empresa: Conteco C.A. Departamento: Cuentas por pagar Fecha: Noviembre de 2019	
	Aspectos Observados	Presente
1.- Utilización del método de antigüedad de saldos para planificar el pago a proveedores.	X	
2.- Recepción de las facturas a tiempo para su registro en el departamento de cuentas por pagar.		X
3.-Uso de formatos de recibo de pago a proveedores pre-numerado con correlativo de control.		X
4.- Resguardo seguro de los documentos por pagar.		X
5.- Salvaguarda de claves para transferencias bancarias electrónicas.	X	
6.-Envío de información a tiempo a los proveedores de los comprobantes de pago por correo electrónico.		X
7.- Existencia de un sistema computarizado de administración para el registro de las cuentas por pagar.	X	
8.- Verificación de que los pagos efectuados contengan los correspondientes soportes.	X	

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)

Se observa la presencia de las siguientes variables:

- Se realiza la utilización del método de antigüedad de saldos para planificar el pago a proveedores, lo que se traduce a que se realiza el

pago de las facturas de mayor antigüedad, evitando que se acumulen facturas con vencimientos mayores.

- Se realiza la salvaguarda de claves para transferencias bancarias electrónicas, lo cual evita que se puedan cometer fraudes por parte de personal no autorizado al manejo de las cuentas bancarias.
- Cuentan con la existencia de un sistema computarizado de administración para el registro de las cuentas por pagar, lo cual permite que se puedan realizar los registros y pagos con mayor rapidez, además permite emitir reportes para poder difundir la información al administrador, para la toma de decisiones.
- Se realiza la verificación de que los pagos efectuados contengan los correspondientes soportes, esto permite evitar que se generen pagos dobles o que se realicen sin un documento formal que respalde el mismo, lo cual podría ser objeto a fraudes.


Se evidenció la ausencia de las siguientes variables:

- No se hace recepción de las facturas a tiempo para su registro en el departamento de cuentas por pagar, lo que es un riesgo que se queden en otros departamentos o se traspapelen, además de no poder ser incluidos en la relación de pago.
- No se hace uso de formatos de recibo de pago a proveedores pre-numerado con correlativo de control. Este tipo de formatos permiten llevar un control de los comprobantes emitidos, y poder detectar si faltara alguno que se haya podido traspapelar, sirviendo para evidenciar las salidas de dinero.
- No se realiza un resguardo seguro de los documentos por pagar, lo que puede generar que se traspapelen o extravíen, incumpliendo con el pago al proveedor.
- No se envía de información a tiempo a los proveedores de los

comprobantes de pago por correo electrónico, esto genera que el proveedor tenga que estar comunicándose con la empresa para solicitar el pago de deuda que ya han sido pagada, generando descontento por su parte.


Seguidamente se presenta una Matriz DOFA, donde se exponen las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que influyen en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., obtenidas de la fase de diagnóstico.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Se utiliza método de antigüedad de saldos para planificar el pago a proveedores. F2 Se salvaguarda las claves de transferencias bancarias y electrónicas. F3 Existencia de un sistema computarizado para el registro de las cuentas por pagar. F4 Verificación de pagos con sus respectivos soportes. F5 Empresa con solidez en el mercado. F6 Personal con disposición de implementar cambios. F7 Solidez financiera para cubrir sus deudas. F8 Disponibilidad de la empresa de emplear mejoras.	D1 No se recibe factura a tiempo en el departamento. D2 No se utilizan formatos de recibo de pago. D3 No se resguardan los documentos por pagar. D4 No se envía comprobantes de pago a tiempo a los proveedores. D5 No se realiza el registro diario de las cuentas por pagar. D6 Errores en registros. D7 Información no fiable. D8 No se tiene establecido un día de caja. D9 Pago a proveedores sin aprobación. D10 El personal no recibe capacitación adecuada. D11 Poca efectividad del proceso de cuentas por pagar.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 Bases teóricas sobre lineamientos estratégicos. O2 Banca electrónica brinda rapidez en los pagos y emitir estados de cuenta. O3 Correos electrónico agilizan comunicación con proveedores para envío de documentos de pago. O4 Existencia de imprentas para elaboración de formatos de pagos	A1 Economía inflacionaria genera pérdida del poder adquisitivo y encarecimiento de costos de bienes y servicios. A2 Poca fluidez de la economía. A3 Control cambiario. A4 Proveedores establecen precios en divisas extranjeras. A5 Descontento por parte de los proveedores por pagos tardíos. A6 Riesgo de suspensión de créditos.

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)

Cuadro 3.- Análisis de Estrategias DOFA

	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F8O1 Diseñar de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.</p>	<p>D1O1 Establecer normativas para la recepción de las facturas en el departamento de cuentas por pagar.</p> <p>D3-D11 Definir lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar.</p> <p>D2O4 Diseñar formatos de pago a proveedores.</p> <p>D8O2 Realización de conciliaciones bancarias.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>F6O1 Capacitar al personal en el área de cuenta por pagar.</p>	<p>D8A5 Establecer día de caja semanal para el pago a proveedores.</p>

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)

4.1.3. Fase III: Diseño de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

En esta fase se cumplió con el tercer objetivo específico, en la cual se desarrolló la propuesta que consistió en el diseño de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., con el objeto de obtener reportes con información confiable para apoyar la toma de decisiones gerenciales, así como emitir estados financieros oportunos para los accionistas de manera que puedan evaluar la efectividad con que la gerencia está dirigiendo sus recursos, y determinar la situación real de la organización, permitiendo determinar si existen déficit o un excedentes financiero, y tomar decisiones efectivas y oportunas. Para tal propósito, la propuesta fue desarrollada mediante la siguiente estructura: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas están en búsqueda constante de implementar mejoras en sus procesos para lograr la efectividad en alcanzar sus objetivos organizacionales, ser más competitivas y mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas. Una de las áreas que requiere especial cuidado es el de cuenta por pagar, ya que de allí se dirigen los recursos para el pago de las deudas y obligaciones contraídas por la empresa, por lo tanto, se requiere de un registro continuo de las facturas emitidas por los proveedores para conocer la situación financiera en cuanto al endeudamiento adquirido por la misma, y planificar, de acuerdo a su liquidez financiera, el pago de sus compromisos en los plazos acordados con los proveedores.

En este sentido, en el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación que presenta la empresa Conteco C.A., sobre sus procesos de cuentas por pagar, a través de las técnicas de recolección de información de tipo primario, para detectar las posibles debilidades que han venido padeciendo y que ha originado la problemática planteada sobre el registro y pago de sus compromisos contraídos con los proveedores, cuyos resultados analizados arrojaron evidencia de que no se reciben facturas a tiempo en el departamento, tampoco se hace un registro oportuno de las facturas, por lo tanto la información suministrada no es fiable para apoyar el proceso de programación de pago.

Tampoco tienen establecido un día de caja, generando que se realicen pagos continuos durante la semana, lo que origina un trabajo excesivo en este proceso diario, así como la falta de formatos de comprobantes de pago para dejar evidencia de haber efectuado el mismo, lo que podría generar que se puedan realizar pagos dobles que afectarían la liquidez financiera de la empresa. También se observó que se

realizan algunos pagos sin la debida autorización lo cual es un riesgo que da cabida a fraudes financieros. Ha surgido descontento por la falta de puntualidad en los pagos lo que podría generar pérdidas de créditos significativos para la empresa, que podrían obligar a llegar a la modalidad de pre-pago, lo que afectaría la disponibilidad y liquidez financiera para poder seguir con la operatividad de la empresa.

En este contexto, se propone diseñar lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa en estudio, de manera que se brinde una guía al personal para unificar criterios en cuanto a la recepción, registro y pago de facturas a proveedores, así como la notificación de su ejecución para mantenerlo informado y mejorar la imagen de la empresa ante sus proveedores, resaltando la credibilidad crediticia de la empresa, reforzando las relaciones comerciales con sus acreedores.

5.2. Beneficios de la Propuesta

Siendo el área de cuentas por pagar de gran importancia para las empresas, debido a que allí es donde se dirigen los recursos financieros para poder efectuar el pago de los compromisos contraídos por la misma, de manera que se garantice la operatividad de la organización, requiere que se efectúe un registro oportuno de sus deudas para emitir reportes confiables que apoyen el proceso de pago y cumplir oportunamente con los plazos establecidos por los proveedores.

En este sentido, la presente propuesta tiene como beneficios para la empresa, que mediante los lineamientos estratégicos planteados, se podrá mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., para lograr que el personal cuente con una guía para unificar criterios sobre los procedimientos y normativas que deben llevarse a cabo para efectuar el registro oportuno de las facturas de proveedores, y ejecutar el pago del mismo de una forma planificada, generando los respectivos comprobantes de pago y enviando la información al proveedor, de manera que se cumpla efectivamente con este proceso y optimice el desempeño del personal orientado al logro de los objetivos de la organización.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer normativas para la recepción de las facturas en el departamento de cuentas por pagar.
- Establecer día de caja semanal para el pago a proveedores.
- Definir lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar.
- Realización de conciliaciones bancarias.
- Diseñar formatos de pago a proveedores.
- Capacitar al personal en el área de cuenta por pagar.

5.4. Desarrollo de la Propuesta



La presente propuesta consiste en desarrollar lineamientos en donde se puedan describir y definir procesos en el departamento de cuentas por pagar, para así al momento de registrar las facturas y cierres contables se realice con mayor eficacia. Con esta propuesta se busca mejorar las funciones que realizan las personas dentro del departamento de cuentas por pagar, se quiere implementar un sistema de cargos

en el departamento; ya que no cuentan con un rol definido, lo que conlleva a que haya desorden y se debilite el cumplimiento de sus funciones. De este mismo modo se busca mejorar el control interno del área de cuentas por pagar; debido a que se ha detectado deficiencia al momento de realizar el registro de facturas, que han dado como resultado que la información contable sea poco fiable para poder emitir los estados financieros y apoyar el proceso de toma de decisiones. Para ello se presentan los siguientes lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

5.4.1 Objetivo 1.- Establecimiento de normativas para la recepción de las facturas en el departamento de cuentas por pagar.

El presente lineamiento consiste en el establecimiento de normativas para la recepción de las facturas en el departamento de cuentas por pagar, de manera que se logre la efectividad de su oportuna entrega y se agilice el proceso de registro de la deuda contraída. Al respecto se establece lo siguiente:

- Diariamente, cada departamento receptor del servicio o compra de los bienes, procederá a solicitar la debida aprobación por parte de la administración de las facturas emitidas por los proveedores, justificando con nota de recepción del bien o servicio para avalar el mismo, de manera que al llegar al departamento de contabilidad ya esté concretado este proceso.
- Las facturas al ser recibidas por el departamento solicitante del bien o servicio no podrá tardar más de 48 horas en entregar la documentación al departamento de cuentas por pagar debidamente autorizada.
- El departamento solicitante del bien o servicio y el administrador no podrá retener una factura sin una previa notificación al departamento de cuentas por pagar.
- Al recibir la factura el solicitante del bien o servicio colocará el sello de “Recibido” y fecha del mismo, para control del tiempo en que permanece en

su poder, de manera que se vea obligado y sea responsable de la tardanza de su entrega al departamento de cuentas por pagar.

- El administrador deberá firmar la aprobación del pago, firmando y colocando fecha en que fue efectuada la aprobación.
- Al recibirse la factura en el departamento de cuentas por pagar el analista procederá a la revisión de que se haya aprobado la factura por parte del administrador y contenga los soportes respectivos y notificación de recepción del bien o servicio.
- Se colocará sello y fecha de la recepción de la factura, para control del mismo.

5.4.2 Objetivo 2.- Establecimiento de un día de caja semanal para el pago a proveedores.

Este lineamiento consiste en el establecimiento de un día de caja semanal para el pago a proveedores, de manera que se logre minimizar la repetición de tareas para este proceso, el cual se establecerá los días jueves, de manera que los proveedores tengan conocimiento que ese día obtendrán el pago de los compromisos contraídos por la empresa con ellos, y evitar que estén llamando toda la semana para saber qué día se realizará, además, permite dar tiempo a registrar las facturas recibidas los días anteriores, y organizar las actividades del departamento.

5.4.3 Objetivo 3.- Definición de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar.

El propósito de definir lineamientos estratégicos es unificar criterios para mejorar el proceso de cuentas por pagar, de manera que se logre un efectivo registro, planificación y pago de las facturas en los lapsos previstos, y que se envíe la documentación al proveedor una vez efectuado para su conocimiento que permita optimizar la percepción de los acreedores sobre la empresa, y calidad profesional de

su personal, de manera que se refuerce la credibilidad crediticia, la imagen de la empresa, y se continúen fortaleciendo las relaciones comerciales, garantizando la operatividad de la empresa en el tiempo, ya que después de los accionistas, los acreedores son los principales financiadores de la organización.

1.- Lineamientos para el registro de las facturas

- Diariamente, al recibirse las facturas en el departamento de cuentas por pagar, se procederá a la verificación del proveedor, en el portal del SENIAT, para verificar su inscripción en el Registro de Información Fiscal (en el caso de proveedores nuevos), y la calificación de contribuyente para determina la alícuota de retención, debido a que la empresa en estudio califica como agente especial de retención.
- Se procederá a realizar el registro de la factura en el sistema administrativo SISPIVA, se efectuará la revisión nuevamente de los datos transcritos y se verificará que corresponda al proveedor.
- Seguidamente, se realizará el proceso de cálculo y elaboración de la retención del IVA e ISLR.
- Se emitirá reporte de las facturas registradas, se corregirá los posibles errores existentes y se procederá emitir los comprobantes de retención correspondientes y se anexarán a las facturas del proveedor.
- Archivar las facturas en orden alfabético por proveedor, organizando además de las más antiguas a las más recientes, para respetar el orden de antigüedad de saldos.
- Sorpresivamente, el departamento de contabilidad realizará auditorías para la verificación que las facturas aleatorias, y que estas estén debidamente registradas y archivadas correctamente, para la salvaguarda de la documentación, y garantizar el registro diario.

2.- Lineamientos para el proceso de pago a proveedores

- Semanalmente, los días jueves se procederá a emitir consulta de saldos bancarios de las diferentes cuentas, y se discriminará por cada banco, así como las divisas en moneda extranjera que posee la empresa destinadas al pago de proveedores.
- Se emitirá listado de las facturas vencidas correspondientes a pagar en esa semana, y se buscarán los soportes físicos, se escanearán y colocarán en un documento Word, anexados con un cuadro de planificación de pagos, donde se detalle el proveedor, fecha de la factura, fecha de vencimiento, base imponible, importe del IVA, retención del IVA e ISLR, importe total a pagar, y se enviará al administrador (dueño de la empresa) para que apruebe las facturas a ser pagadas, de acuerdo a la disponibilidad de la liquidez financiera de la empresa, implementando el método de antigüedad de saldos, donde la prioridad sean las facturas más antiguas.
- El administrador, realiza la selección de las facturas a ser pagadas, y ejecuta el pago al proveedor mediante transferencia bancaria con moneda local, y notifica los proveedores a quienes se les pagará con divisa extranjera.
- El analista de cuentas por pagar procederá a emitir la impresión de los comprobantes de las transferencias efectuadas, cotejará con las facturas físicas, para verificar que se haya efectuado por los montos correctos.
- Se realizará el registro del pago en el sistema administrativo, y se emitirá el correspondiente comprobante de pago mediante formato de pago a proveedores, propuesto (ver figura 1), en el cual se detallará los datos del proveedor, la factura paga, forma de pago y el importe pagado, además de las deducciones y retenciones efectuadas.
- Se elaborará comprobante de pago para las facturas que serán pagada con divisa extranjera, detallando el tipo de moneda, y se reguardará para su entrega los días viernes en el horario de 9:00 am a 2:00 pm, previa notificación al proveedor, el cual debe ser firmado por este y estar

debidamente autorizado, para su retiro.

- Los días viernes se enviará vía correo electrónico la notificación de pago, anexando documentación de pago a proveedores, comprobantes de transferencias y de pago, y de retenciones, se solicitará confirmación de acuse recibido de la notificación.

5.4.4 Objetivo 4.- Realización de conciliaciones bancarias.

Este lineamiento consiste en la realización de conciliaciones bancarias semanales para verificar los pagos efectuados, y evitar que se hayan anulado transferencias por parte del banco, además que los pagos efectuados sean por los montos correspondientes, y que se hayan efectuado a los proveedores correctos, además permite verificar que no queden saldos pendientes de facturas de mayor antigüedad. Por otro lado, permite verificar que todos los pagos hayan sido debidamente registrados en el sistema administrativo, para emitir reportes confiables sobre el endeudamiento real que posee la empresa, y su solvencia ante los proveedores.


- Una vez enviadas todas las facturas se procederá a enviar a contabilidad para que sea verificada la información y se realice la respectiva conciliación semanal, para evitar pagos indebidos, detectar posibles errores y poder atenderlas a tiempo.
- El analista de contabilidad archivará la documentación y notificará al administrador sobre los resultados de la conciliación.

5.4.5 Objetivo 5.- Diseño de formatos de pago a proveedores.

Este lineamiento consiste en el diseño de formatos de pago a proveedores que permitan dejar constancia de los pagos efectuados, estableciendo una numeración correlativa para el control de la continuidad de la documentación y de la ejecución de la transferencia o entrega de moneda extranjera, permitiendo salvaguardar los recursos, soportar la información contable, unificar el proceso de pago, y facilitar el

proceso de conciliaciones bancarias, además poder detectar a tiempo si se ha traspapelado o extraviado un documento de pago. El comprobante de pago se presenta a continuación:

Figura 1.- Formato de Comprobante de Pago

COMPROBANTE DE PAGO				
		Control CP 00-00000		
		Proveedor: (1) Factura: (2)		Fecha: (3) Transferencia N°: (4) Banco: (5) Efectivo Divisas: (6)
Referencia	Descripción	Importe	Retenciones y Deduciones	Total a Pagar
(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Elaborado Por: (12)		Recibido Por: (13)		

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)

Instrucciones de llenado

- 1.- Nombre del proveedor.
- 2.- Número de factura pagada.
- 3.- Fecha de emisión del pago.
- 4.- Número de comprobante de transferencia bancaria.
- 5.- Banco de donde se generó la transferencia del pago.
- 6.- En el caso de ser pagado en divisas, indicar tipo de divisa extranjera.
- 7.- Referencia del tipo de pago para el registro en el sistema.
- 8.- Descripción del pago, retenciones, deducciones, abonos a facturas de proveedores, entre otros.

- 9.- Importe total de la factura o anticipos dados a proveedores.
- 10.- Importe de las retenciones, deducciones, rebajas, descuentos, entre otros.
- 11.- Importe total pagado.
- 12.- Nombre de la persona que elaboró el comprobante.
- 13.- Nombre de la persona que recibió el pago, firmar si es mediante cheque o divisas por parte del receptor del pago, debidamente autorizado, indicar cedula, nombre y firma.

5.4.6 Objetivos 6.- Capacitación del personal en el área de cuenta por pagar.

El presente lineamiento tiene como finalidad brindar una capacitación al personal de cuentas por pagar, para la ejecución adecuada de los procesos de registro y pago a proveedores, implementando los lineamientos propuestos, y el uso del formato de comprobante de pago diseñado en el estudio, con la finalidad de optimizar el desempeño del personal y lograr mejorar el proceso del área en comento. Para ello se proporcionará un taller donde se difundirán las debilidades encontradas en los procesos, los lineamientos propuestos para minimizarlas, la exigibilidad de su aplicación, referir las consecuencias de no cumplir con los lineamientos y el uso y llenado del comprobante de pago.

Taller: Difusión de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa CONTECO C.A.

Duración: 4 Horas.

Facilitadores: Br. Esteller Contreras y Br. Hermes Villamizar.

Asesor: Lcda. Martha Zapata

Contenido:

- Debilidades detectadas en el estudio.
- Incidencia en el área de cuentas por pagar.
- Difusión y beneficios de los lineamientos propuestos.

- Utilización, llenado e importancia del comprobante de pago.
- Importancia de la participación de cada persona en el proceso de cuentas por pagar, haciendo énfasis en la revisión, auditoría, supervisión y comunicación.

5.5 Factibilidad de la Propuesta

Para implementar efectivamente los lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., se requirió efectuar un estudio de factibilidad, el cual estuvo enfocado en los aspectos institucionales, técnicos, operativos y económicos, de manera que establece la viabilidad de su ejecución y si la empresa cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

5.5.1 Factibilidad Institucional

La propuesta es institucionalmente factible, debido a que la empresa tiene la disposición de implementar mejoras que garanticen el registro y pago oportuno de sus compromisos, y optimice el desempeño del personal para alcanzar los objetivos, por lo tanto, está de acuerdo en implementar los lineamientos estratégicos propuestos.

5.5.2 Factibilidad Técnica

Técnicamente la propuesta es factible, debido a que se cuenta con los recursos tecnológicos y conocimientos necesarios en el área de cuentas por pagar, para lograr la implementación de los lineamientos estratégicos propuestos, ya que cuentan con bases teóricas de los proceso de cuentas por pagar, un sistema administrativo con módulo de cuentas por pagar, computadoras, impresoras, internet, banca electrónica, correos electrónico del área de cuentas por pagar, de manera que pueda realizar su implementación, así mismo, se requerirá de elaboración de los formatos de pago a través de imprentas, y distribución de los lineamientos propuestos, así como capacitación al personal del área de cuentas por pagar.

5.5.3 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa de la propuesta es viable debido a que la empresa no requiere de ingresar nuevo personal ni crear cargos, por lo tanto, no altera la estructura organizativa de la empresa, además los trabajadores del área de cuentas por pagar tienen disposición de implementar los lineamientos estratégicos propuestos ya que consideran que se requiere mejorar los procesos de cuentas por pagar, ya que estas herramientas les permitirá lograr optimizar su desempeño laboral y aumentar sus conocimientos profesionales en el campo laboral.

5.5.4 Factibilidad Económica

La presente propuesta, tiene una factibilidad económica debido a que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para respaldar la implementación de los lineamientos estratégicos propuestos, debido a que esto permitirá optimizar el proceso de pago a proveedores, por lo tanto se podrá destinar los recursos necesarios para la difusión de la propuesta y la capacitación del personal de cuentas por pagar, ya que la evaluación costo-beneficio, se justifica debido a que la empresa podrá cumplir con los compromisos con sus proveedores, mejorar su imagen crediticia, conservar créditos significativos y garantizar su operatividad en el tiempo.

CONCLUSIONES

Para lograr el desarrollo del presente estudio se establecieron un conjunto de objetivos para proponer una solución viable al problema planteado en cuanto los procesos de cuentas por pagar de la empresa CONTECO C.A., por lo tanto, se procedió primeramente, para dar cumplimiento al objetivo del diagnóstico aplicar técnicas e instrumentos de recolección de información de tipo primario, para evaluar cómo se están llevando a cabo los procesos de cuentas por pagar, y la presencia o ausencia de ciertas variables que han venido incidiendo en la efectividad de los procesos, cuyos resultados fueron analizados, y se pudo desarrollar el segundo objetivo, extrayendo las debilidades existentes que han generado la problemática actual, entre los cuales se tiene que:

- No se reciben las facturas a tiempo en el departamento de cuentas por pagar, ocasionando que se realice el registro y pago de manera tardía, lo que genera descontento por parte de los proveedores.
- No se hace uso de un formato de pago a proveedores, por lo tanto no se deja constancia del pago mediante un documento adecuado.
- Por su parte, no se hace un resguardo seguro de las facturas, lo que podría generar que se extravíen o traspapelen y no pueda localizarse para efectuar el correspondiente pago.
- No se hace envío de información a tiempo a los proveedores, los cuales hacen llamadas recurrentes para pedir información y generan molestia por desinformación por parte de la empresa.
- No se realiza un registro diario de las cuentas por pagar, por lo tanto, genera retraso en el pago a los proveedores, además se generan errores al momento del registro y ocasiona que la información sea poco fiable, y el proceso no sea efectivo.

- Asimismo, se evidenció que se han realizado pagos no aprobados, lo cual es un riesgo ya que puede generarse riesgos de fraudes o manipulación indebida de los recursos de la empresa.

Se concluye, que mediante los lineamientos estratégicos se le puede brindar al personal de cuentas por pagar, un conjunto de herramientas que le permita optimizar su desempeño laboral y mejorar los procesos de cuentas por pagar, para garantizar el registro oportuno de los compromisos contraídos por la empresa, generando reportes fiables para realizar una adecuada planificación y pago de las deudas en el tiempo acordado con el proveedor, que mejorará su imagen a estos, y fortalecerá la credibilidad para seguir recibiendo los créditos otorgados, así como los bienes y servicios vendidos, necesarios para garantizar la operatividad de la empresa, por lo tanto, se puede decir que se cumplió el objetivo general de proponer lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A., brindando un solución viable al problema planteado.

RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad de la implementación de la propuesta, y sobre la base de las conclusiones expuestas, para lograr mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco C.A., a través de los lineamientos estratégicos expuestos se recomienda:

- Aplicar cada uno de los lineamientos diseñados, para así mejorar el cumplimiento del registro y pago a proveedores, logrando emitir información contable y financiera fiable.
- Implementar los controles de conciliaciones continuas para garantizar que se realicen los pagos por los montos correctos y a los proveedores correspondientes, para la detección de errores u omisiones a tiempo y corregirlos.
- Verificar que se cumpla con cada uno de los lineamientos propuestos, y evaluar la eficiencia en el proceso que estos generan y si no se están cumpliendo, indagar las causas que lo generan.
- Mantener programas de capacitación al personal para optimizar su desempeño laboral en el área de cuentas por pagar.
- Actualizar el sistema de información para que se active o modifique el módulo de cuentas por pagar y se pueda emitir el comprobante de pago, al momento de su registro.
- Mantener la segregación de funciones para evitar fraudes o manejo inadecuado del efectivo de la empresa.
- Implementar planes de mejora continua para cada una de sus áreas de manera que la empresa sea eficiente para alcanzar sus objetivos organizacionales y efectivos ante sus competidores.

REFERENCIAS

- Alberto, Rosemary y González, Fabiana (2016). **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. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Campus Bárbula, Estado Carabobo, Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fideas (2016). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Cárdenas, Miguel (2008). **El Enfoque de sistemas. Estrategias para su implementación.** Colombia: Editorial Limusa.
- Catacora, Fernando (2014). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Córdova, Julián (2012). **Bases Teóricas y Legales.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.emagister.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/bases-teóricas-legales>. [Consulta, 2019, diciembre 17].
- Espinosa, Roberto (2013). **La matriz de análisis DAFO (FODA).** [Documento en línea]. Disponible en: <https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>. [Consulta, 2019, diciembre 17]
- González, Veneyree y Gudiño, Adriana (2019). **Plan estratégico para control de los procesos administrativos-contables de las cuentas por pagar de la empresa Herramientas Venezolanas C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Guarino, Alejandra (2016) **Optimización de los procesos administrativos del departamento de cuentas por pagar de los proveedores directos de FARMATODO C.A., Área Metropolitana de Caracas, año 2015.** Universidad Nueva Esparta. Caracas. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación.** 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2012). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Meigs, Walter y Meigs, Roberts (2008). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Editorial McGraw–Hill Interamericana.
- Méndez, Carlos (2011). **Metodología de la Investigación**. 2ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Morgado, Alberto (2013). **Lineamientos Estratégicos**. 1ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episme, S.A.
- Neira, Washington (2016). **Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE**. Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Rivas, Jesús (2019). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Romero, Hugo (2011). **Métodos de la investigación. Cualitativa-Cuantitativa y Redacción de la Tesis**. 5ª Edición. México: Ediciones de la U.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2014). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. Caracas, Venezuela: Editorial USM.

ANEXOS



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

Cuestionario

CONTECO C.A.

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.

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

Instrucciones Generales:

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

Muchas gracias,

Anexo A.- El Cuestionario

Ítem 1.- ¿Sabe usted si se efectúan los registros de las cuentas por pagar diariamente?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 2.- ¿Tiene usted conocimiento si ha habido retraso frecuente del pago a proveedores?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 3.- ¿Considera usted que los proveedores han manifestado descontento por el pago tardío de las obligaciones de la empresa?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se han establecido procedimientos formalmente para los procesos de cuentas por pagar de la empresa?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 5.- ¿Considera usted, que ha recibido una capacitación adecuada para efectuar sus actividades en relación a las cuentas por pagar?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 6.- ¿Considera usted que las cifras presentadas sobre las cuentas por pagar son confiables para efectuar el proceso de planificación de pagos?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 7.- ¿Sabe usted se generan errores al momento de efectuar los registros de las cuentas por pagar?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha establecido un día de caja para el pago a proveedores?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se han realizado pago a proveedores sin haber sido debidamente aprobados?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante el establecimiento de lineamientos de estratégicos se puede mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Conteco, C.A.?

SI:	NO:
-----	-----

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)


Anexo B- Tabla de Frecuencias

Respuestas del Cuestionario

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	2	4	33%	67%
2	3	3	50%	50%
3	4	2	67%	33%
4	2	4	33%	67%
5	2	4	33%	67%
6	1	5	17%	83%
7	3	3	50%	50%
8	2	4	33%	67%
9	4	2	67%	33%
10	6	0	100%	0%

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)


Anexo C.- Cuadro de Observación

	Empresa: Departamento: Fecha	
Aspectos Observados	Presente	Ausente
1.- Utilización del método de antigüedad de saldos para planificar el pago a proveedores.		
2.- Recepción de las facturas a tiempo para su registro en el departamento de cuentas por pagar.		
3.-Uso de formatos de recibo de pago a proveedores pre-numerado con correlativo de control.		
4.- Resguardo seguro de los documentos por pagar..		
5.- Salvaguarda de claves para transferencias bancarias electrónicas.		
6.-Envío de información a tiempo a los proveedores de los comprobantes de pago por correo electrónico.		
7.- Existencia de un sistema computarizado de administrativo para el registro de las cuentas por pagar.		
8.- Verificación de que los pagos efectuados contengan los correspondientes soportes.		

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)

Anexo D

Figura 1.- Formato de Comprobante de Pago

COMPROBANTE DE PAGO				
		Control CP 00-00000		
		Proveedor: (1) Factura: (2)	Fecha: (3) Transferencia N°: (4) Banco (5) Efectivo Divisas: (6)	
Referencia	Descripción	Importe	Retenciones y Deduciones	Total a Pagar
(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Elaborado Por: (12)		Recibido Por: (13)		

Fuente: Contreras y Villamizar (2020)