



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE  
CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA  
IMPORTADORA ZERIMAR, C.A.**

**Autor:** Jesús Rivas

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA  
IMPORTADORA ZERIMAR, C.A.**

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

**Autor:** Jesús Rivas  
C.I. 24.444.928

**Tutor:** Licdo. Miguel Licon

San Diego, Mayo del 2019



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

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por el ciudadano Jesús Rivas portador de la Cedula de Identidad No. V- 24.444.928, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA ZERIMAR, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los seis días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

---

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

## INDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADROS</b>	pp.
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	v
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	vi
<b>DEDICATORIA</b>	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	viii
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x
<b>CAPÍTULO</b>	1
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	6
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos Básicos	18
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	19
3.2. Fases Metodológicas	20
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	20
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	22
3.2.3. Fase III: Diseño estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar.	24
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de los Resultados	30
<b>CAPITULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	46
5.2. Objetivos de la Propuesta.	47
5.3. Justificación de la Propuesta.	48

5.4. Factibilidad de la Propuesta.	pp. 48
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	50
<b>CONCLUSIONES</b>	60
<b>RECOMENDACIONES</b>	62
<b>REFERENCIAS</b>	63
<b>ANEXOS</b>	67

## **LISTA DE CUADRO**

### **CUADRO**

1. Lista de cotejo.
2. Análisis DOFA

pp.  
41  
43

## LISTA DE FIGURAS

### FIGURA

- |  |    |
|--|----|
| 1. Formato Nota de Recepción de Mercancía. | 25 |
| 2. Formato Nota de Despacho de Mercancía.  | 25 |
| 3. Auxiliar de Inventarios.                | 25 |

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Facturas recibidas a tiempo.	31
2. Registro diario de las facturas de proveedores.	32
3. Revisión de cumplimiento de deberes formales de la factura.	33
4. Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT.	34
5. Retención oportuna del IVA e ISLR.	35
6. Declaración de retenciones de IVA e ISLR según calendario.	36
7. Declaración a destiempo.	37
8. Conocimiento de las sanciones o multas.	38
9. Facturas no registradas al momento de la planificación de pagos.	39
10. Factibilidad operativa de la propuesta.	40

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar el presente trabajo primeramente a Dios, por ser el inspirador para continuar este proceso de formación profesional.

A ti, Papá Julio Cesar por ser mi ejemplo, por estar atento y apoyándome a culminar con mis estudios, que sé que con los retos que te toca pasar día a día, sigues levantándote todos los días con más fuerzas para ayudarme a culminar para algún día verme triunfar, así como tú.

A ti Mama Liana Escocia, por ser mi motivación y mi guía en el proceso de mi carrera, que me has ayudado con ciertas dudas que no eh podido responder y me demuestras todos los días que siempre podemos dar mucho más de lo que damos, eres un ejemplo de mujer trabajadora y eso me ha enseñado a no darme por vencido.

A mi hermano Jorge Andrés, porque sé que está pasando por un momento difícil en su vida, quiero demostrarle que hay que seguir adelante y no darse por vencido y levantarse cada vez que fracasemos en nuestros objetivos, ya que siempre hay oportunidades para volver a empezar y es nuestro deber no olvidarlo.

A mi abuelo Joel Escocia, que, aunque hoy en día no está con nosotros, reflejo la humildad y bondad que tenía para ser mejor persona cada día y aunque no pueda compartir esto físicamente con él, lo llevo en espíritu y mente por dentro.

Al resto de mi familia, que desean verme graduado de contador público y que siempre han estado ahí consultándome y dándome consejos para terminar.

**Jesús Rivas**

## **AGRADECIMIENTOS**

\*Agradezco primeramente a dios por haberme dado las fuerzas de poder seguir adelante y llegar hasta este punto final de mi carrera, ya que cada vez se fue poniendo más difícil el camino que los estudiantes recorriamos.

\*A la Universidad José Antonio Páez, por darme la oportunidad de comenzar mi carrera de contador público, y por ese largo camino de enseñanzas que me llevaron al lugar de hoy.

\*Al tutor de este proyecto profesor Miguel Licon por sus buenos consejos, ayuda consejos y motivación para seguir adelante y culminar con este proceso.

\*Agradezco a mis compañeros de universidad que, aunque el día de hoy ya no estén cursando la carrera, fueron una motivación y hacía que estudiar con ellos fuese más divertido.

\*Agradezco a esos profesores que me ayudaron a continuar y que me enseñaron a aprender de verdad, por muy estrictos que parezcan fue una enseñanza única que nunca olvidare.

**Jesús Rivas**



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA  
IMPORTADORA ZERIMAR, C.A.**

San Diego, Mayo 2019

**Autor:** Jesús Rivas

**Tutor:** Licdo. Miguel Lincon

**RESUMEN INFORMATIVO**

El objetivo del presente estudio fue proponer unas estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., 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 utilizada para tal fin fue bajo los denominados proyectos factibles, con diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo documental. La población fue conformada por diez (10) personas que integran a la organización, y la muestra fue representada por tres (03) trabajadores involucrados en el proceso correspondientes al departamento en estudio. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos que se aplicaron fueron la observación directa apoyada de una lista de cotejo y la encuesta, a través de un cuestionario como instrumento comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no). Con la información obtenida, se procedió a presentar el análisis de los resultados, con el propósito de realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de las cuentas por pagar, para identificar las debilidades existentes y establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de sus procesos y la optimización del desempeño del personal para lograr de manera efectiva los objetivos organizacionales. Se concluye, que el 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.

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

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca mejorar los procesos de cuentas por pagar, mediante la propuesta de controles internos en la empresa Importadora Zerimar C.A., ubicada en la Urbanización Industrial Castillito, en el Municipio Valencia, Estado Carabobo, 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 del área de estudio, de esta manera podrá mejorar y cumplir con sus compromisos a tiempo y mejorar su imagen ante sus proveedores.

De acuerdo a lo antes expuesto, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, en la cual se aplicará como técnica la observación directa y la encuesta para recolectar información. En este sentido, este proyecto de trabajo de grado se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos utilizados.

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, Resultados: revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta: que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, la cual consistió en diseñar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones finales a las cuales llegó el autor en la presente investigación.

Referencias: bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Las organizaciones se encuentran de manera constante en busca de nuevas herramientas que le permitan lograr los objetivos organizacionales, para ello, requieren evaluar sus procesos e implementar estrategias que le permitan mejorarlos, considerando los efectos de la globalización, los avances tecnológicos, los cambios socio-económicos y las exigencias del mercado en el cual se desempeñan, de manera de poder seguir brindando bienes o prestando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En Venezuela los retos de las empresas son cada vez más mayores, debido a que existe un fenómeno que afecta de manera abrupta la economía de este país, ya que se encuentra bajo los efectos de una hiperinflación, que hace que se pierda de manera acelerada el valor de los activos monetarios, y genera un excesivo incremento en los costos de los bienes y servicios requeridos por las empresas para garantizar su operatividad.

Es por ello, que las empresas requieren que se cumplan con los procedimientos, políticas y normas establecidos, para tal fin una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones son los controles internos, debido a que permiten garantizar el adecuado registro de las operaciones efectuadas por la empresa, así como la emisión de información financiera confiable, veraz y oportuna, generando además la salvaguarda de los activos de la misma, permitiendo detectar posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios que garanticen el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Atendiendo estas consideraciones, el control interno de acuerdo a Perdomo (2017:66), lo define como un: “plan de organización entre la contabilidad, funciones

de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia en sus operaciones”. En este sentido, las organizaciones se evocan en el control interno como la base donde fundamentan sus operaciones, en otras palabras, que las actividades de producción, financiamiento, administración, contabilización de operaciones, entre otras, son regidas para el logro de los objetivos, planes y metas propuestos, de tal manera que se direcciona de manera ordenada y eficiente los pasos a seguir para el enlace de los mismos.

Aunado a ello, cabe señalar que el control interno permite detectar a tiempo posibles desviaciones, errores u omisiones en sus procesos, evaluando, además, los niveles de autoridad, la administración del personal y todos sus recursos, los métodos y sistemas contables, y su efectividad depende que la gerencia obtenga la información necesaria para seleccionar los controles que mejor se adapten a las necesidades e intereses de la organización. Por su parte, Arcila (2013:4), expresa que: “el control interno proporciona condiciones para poder confiar en la solidez de las operaciones y actividades realizadas en distintos niveles y lugares, propiciando además, una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentos”, obteniéndose a través de un registro oportuno, información confiable, veraz y oportuna que apoye el proceso de toma de decisiones, así como, poder elaborar los estados financieros con datos reales.

En este mismo orden de ideas, y tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo y contable, dirigido a custodiar los activos y a la confiabilidad contable, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002), la define como:

El plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular a las políticas ordenadas por la gerencia. (p. 310)

En este contexto, el control interno permite no solo garantizar el cumplimiento de los procesos, si no salvaguardar, además, sus activos y brindar información confiable. El control interno, es necesario verlo también, desde un punto de vista financiero, el cual de acuerdo a Holmes (2014:3), lo define como: “una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”, de esta manera protege a los activos y minimiza los riesgos de fraude.

Para que el control interno cumpla con su objetivo, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto, tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para ser originaria, por lo tanto, un sistema de control interno es importante, por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos tanto administrativos como contables.

Bajo estas mismas premisas, se destaca que una de las áreas que requiere de la implementación de controles internos es el de cuentas por pagar. En este contexto, en toda organización surge la necesidad de adquirir obligaciones, y estas deben ser pagadas a un plazo determinado, de esta manera se generan las cuentas por pagar, que requieren que se logre cumplir satisfactoriamente con terceros su pago oportuno. De ello depende, que se forme la imagen de la empresa frente a sus proveedores y acreedores, y reforzar la confianza para mantener las relaciones comerciales y conservar los créditos obtenidos.

En virtud de la capacidad de respuesta de la empresa para el pago de sus obligaciones y compromisos contraídos, cuando este proceso falla, ya sea por la aplicación incorrecta de normas, políticas y procedimientos, o porque estos no son aplicables a la nueva realidad en donde se desenvuelve la empresa, surgen dificultades que imposibilitan el funcionamiento normal de la organización, ya que esta, no puede acceder oportunamente a los bienes y servicios que se requieren para

continuar con la operatividad de sus funciones.

En virtud de lo antes expuesto, el presente estudio está dirigido en la empresa Importadora Zerimar C.A., ubicada en la Calle 100, Av. 70C C.C. Mina Nivel S/N Local # Galpón 2, Urbanización Industrial Castillito, en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, dedicada a la compra y venta de partes automotrices, filtros, repuestos, entre otros, y tiene una gran cantidad de proveedores, nacionales a los cuales, le realiza el pago mediante cheques y transferencias, además, es calificada como agente especial de retención del IVA.

La problemática planteada, es en el área de cuentas por pagar, ya que presentan retardos en los registros de las facturas y esto ocasiona, a su vez, retardo en la generación de las retenciones correspondientes, observándose debilidades en sus procesos que podrían causarse retardos en las declaraciones, o en su defecto, sobrecargo de actividades para poder obtener la información contable a tiempo, ya que su incumplimiento podría ocasionar multas y sanciones al momento de una fiscalización, por parte de la administración tributaria.

Por otro lado, al no estar registradas oportunamente las facturas, no son incluidas en la programación de pago, quedando pendientes para el próximo periodo de pago, y ocasiona molestias a los proveedores, lo que podría repercutir en incremento de los costos, suspensión de crédito o disminución del tiempo otorgado, o aun peor suspensión de despachos. En este sentido, el presente estudio busca proponer estrategias de control interno, que permitan mejorar los procesos de cuentas por pagar, para 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.

El no aplicar controles internos, y continuar con la situación actual en la empresa, se irán acumulando facturas no pagadas a proveedores, lo cual puede generar descontento, donde podrían suspender los créditos actuales, y hacer

exigencias de pre-pago, afectando la liquidez financiera de la empresa, por otro lado, el incumplimiento de los cálculos, declaraciones y pagos de retenciones de IVA, podría generar multas y sanciones, por parte del ente tributario al momento de una fiscalización, ya que las empresas que llevan la calificación de agentes especiales de retención de impuestos, son fiscalizados con mayor regularidad, por lo tanto, es mayor el riesgo para la empresa en estudio.

## **1.2 Formulación del Problema**

De acuerdo con las implicaciones anteriores, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias de control interno adecuadas para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.
- Identificar las fortalezas y debilidades del control interno que afectan los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justificó, debido a que buscaba proponer el control interno como herramienta para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la

empresa Importadora Zerimar, C.A. a través de estrategias que permitan lograr el cumplimiento de normativas, políticas y procedimientos establecidos en el área de estudio, y garantice el registro oportuno de las facturas de los proveedores, para poder determinar en un momento específico, los saldos reales de los compromisos contraídos por la empresa en estudio, y poder, a través de un sistema de análisis de vencimiento, planificar de acuerdo a la disponibilidad financiera, el pago de los proveedores.

En este sentido, el control interno permitió que se realizara el registro oportuno de las deudas y obligaciones, así como el cálculo de las retenciones, realizar su declaración y pago en el tiempo establecido, logrando así, mejorar la imagen de la empresa y minimizar los riesgos de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización, por el ente tributario. Por otro lado, permitió que el personal optimizara su desempeño laboral, para lograr los objetivos organizacionales.

Asimismo, sirvió para otras organizaciones que presentaron problemas similares en el área de cuentas por pagar, por su parte, sirve como antecedente para otras investigaciones sumergidas en las líneas de investigación “Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas”, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Escuela de Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió para el autor, para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales, para el desarrollo en el campo laboral, en el área de controles internos y mejora de procesos administrativos y contables en el área de cuentas por pagar.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2017:64): “implica analizar teorías, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el encuadre del estudio (parafrasear). No es sinónimo de teoría”. En este sentido, el presente capítulo está dirigido al establecimiento de los aspectos teóricos que sustentarán el estudio dentro de esta perspectiva, a continuación, se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definiciones de términos relevantes, relacionadas con el objeto de estudio, con el fin de sustentar y obtener una mejor comprensión del mismo.

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

La presente investigación propone la mejora de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A, y en consecuencia al mejoramiento de los procesos de registro, planificación de pagos, y cumplimiento de los deberes formales como agente de retención del IVA, ya que esta propuesta facilitará resolver problemas administrativos y contables que afectan los procesos llevados a cabo por los empleados de la empresa en estudio en el área antes citada. Según Tamayo (2017:103), expresa que: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación”. A continuación, se hace referencia a algunas investigaciones que directa e indirectamente guardan relación con el presente estudio, entre los cuales se citan:

Castillo (2019), en su trabajo de grado que lleva por título “**Estrategias para la optimización del control interno de los procesos de cuentas por pagar en la empresa Bodeguería, Bodegón Y Delicatesses, C.A.**”, para optar al título de

Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad de garantizar el registro oportuno de sus deudas y obligaciones, así como efectuar el pago de las mismas en el tiempo establecido, además, se requiere saber cuánto es el importe real de sus deudas, y dirigir sus recursos financieros necesarios, y evitar el riesgo de morosidad, para poder, de esta manera, mejorar su imagen ante sus proveedores.

En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo proyecto factible con diseño de campo a nivel descriptivo. En cuanto a las técnicas de recolección de información aplicadas fueron la observación directa, a través de un cuadro de observación y la encuesta apoyada de un cuestionario como instrumento, comprendido por diez (10) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas de alternativas únicas SI-NO. Con los resultados obtenidos el autor concluye, que el control interno es necesario en el departamento de cuentas por pagar, que permita garantizar que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidos, ya que, mediante la creación de un ambiente de control, en todos los niveles de la organización permitirán mejorar los procesos en esa área, tras una supervisión y monitoreo frecuente. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas relacionadas al control interno, que se requiere para poder diseñar las estrategias que permitan garantizar el registro oportuno de las cuentas por pagar, y la planificación de pago a proveedores en la empresa en estudio.

Por su parte el presentado por, Roberto (2019), en su investigación que lleva por título **“Estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como fin realizar de manera adecuada, los registros de las cuentas por pagar y efectuar el pago oportuno de sus obligaciones, para mejorar su imagen ante sus proveedores, además de emitir reportes confiables para la elaboración de estados financieros y mejorar el proceso de toma de decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la organización.

En cuanto a la metodología que se utilizó, para lograr el objetivo, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio con diseño de campo no experimental a nivel descriptivo, con apoyo documental. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de información se utilizó la observación directa y la encuesta a través de un cuestionario contenido de diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas tipo sí y no.

Se concluye, que mediante la implementación de controles internos permiten la salvaguarda de los activos, emitir reportes confiables y minimizar los errores u omisiones que afectan la información financiera, y establecer correctivos a tiempo para garantizar el pago de proveedores en el tiempo oportuno lo cual ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente. Su aporte al presente estudio, es poder realizar un adecuado cálculo, declaración y pago de las retenciones del IVA, ya que ambas empresas son calificadas como agentes de retención, por lo tanto, se debe realizar registros con cifras reales y de manera oportuna, para poder minimizar los riesgos de sufrir multas y sanciones por parte del ente fiscalizador, en el área tributaria.

Por su parte, Jaramillo (2017), presentó un trabajo de investigación titulado **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”**, para optar al título Profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Weiner, en Lima, Perú. El estudio tuvo como finalidad implementar el control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar, a través de procesos estructurados e implementación de políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas o pagos. En cuanto a la metodología utilizada fue una investigación que utilizó el sintagma holístico, con enfoque mixto, específicamente de tipo descriptiva, analítica y proyectiva utilizando un diseño transversal-longitudinal de tipo no experimental.

Se utilizó como técnica de recolección de información la entrevista y la encuesta, apoyada de un cuestionario conformado de treinta y cinco (35) ítems de

respuestas cerradas en escala de Lickert de calificación: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; y otras de respuestas en calificación: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

La autora concluye, que la implementación de un sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera esté a través de la información repercute en la toma de decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información. Su aporte a la presente investigación, son las mejoras que se presentaron para lograr una efectividad en el proceso de registro y pago a proveedores, de manera que en la empresa en estudio se logre realizar con efectividad los procesos mediante el diseño de una propuesta acorde a las necesidades propias de la empresa Importadora Zerimar C.A.

Seguidamente, Alberto y González (2015), presentaron un estudio titulado **“Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa “L.H.R. Industrial Supply C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, en Campus Bárbula, en el Estado Carabobo , elaborada con el fin de 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 investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, fundamentada en una investigación de campo a nivel descriptivo, apoyada de un estudio documental y bibliográfico. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta apoyada de un cuestionario como instrumento, comprendido por quince (15) preguntas cerradas, tipo dicotómicas de alternativas de respuestas si-no.

Con la información obtenida, los autores concluyen que pudieron constatar debilidades derivadas de la carencia de procedimientos claramente documentados, que definan como deben registrarse las facturas recibidas y los deberes formales y fiscales que se derivan de las mismas, además, no están presentes algunos componentes para un adecuado control interno, siguiendo los criterios del informe COSO, el cual es un punto de referencia comúnmente utilizado por las organizaciones que desean establecer un adecuado sistema de control interno. Su aporte al presente estudio, es la implementación de la técnica la observación directa como una de las técnicas de recolección de información para realizar el diagnóstico actual de los procesos que son llevados a cabo en el área de cuentas por pagar y poder detectar las posibles desviaciones que generan la problemática actual, mediante el proceso de diagnóstico a ser desarrollado.

Tovar y Tovar (2014), presentaron una investigación titulada **“Propuesta de lineamientos bajo el enfoque coso II, para mejorar el control interno en las operaciones del departamento de cuentas por pagar de una Institución Privada de Educación Superior, ubicada en Valencia Estado Carabobo.”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. Campus-Bárbula. La investigación tuvo como propósito analizar los procedimientos de control internos aplicados en el departamento de cuentas por pagar y los componentes del Enfoque COSO II, presentes en sus procesos para mejorar el sistema de control interno sustentado en el mismo. Para ello, la metodología implementada fue enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado de un diseño de campo a nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se utilizaron la observación directa no participante y la entrevista semi-estructurada.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyeron en su investigación que el departamento presenta severas debilidades en su control interno, como la carencia de las políticas, normas y procedimientos debidamente documentados, la concentración de todas las funciones del proceso compras-cuentas por pagar-pagos en una sola persona y una inadecuada supervisión del desempeño. También se evidenció la

ausencia de los componentes del Enfoque COSO II para el control interno en las actividades y procesos del departamento, por lo que se propone una nueva estructura para el proceso y lineamientos para establecer los procedimientos necesarios. Su aporte al presente estudio, es evaluar al momento de realizar el diagnóstico la existencia o no de segregación de funciones, en el área de cuentas por pagar, para evitar que una sola persona realice las actividades de compra, registro y pago de las obligaciones, el cual es un riesgo latente susceptible a errores, omisiones u fraude.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas de acuerdo a Arias (2016:39), afirma que: “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones en el punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, en otras palabras, 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 objeto de estudio, del mismo modo, los términos conceptuales involucrados en la investigación para así tener coherencia en el presente estudio. Entre las bases teóricas citadas se encuentran las presentadas a continuación:

### **2.2.1 Estrategias**

Para alcanzar sus fines las organizaciones deben coordinar todos sus recursos de una manera tal, que le permita alcanzar el mayor grado de eficiencia y eficacia en cada una de sus operaciones, conforme a las normas y procedimientos establecidos para su normal desenvolvimiento, de allí la necesidad de desarrollar estrategias que le permitan alcanzar los objetivos, planes y metas trazados. Al respecto, Cárdenas (2014), plantea 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. 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 de anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones impuestas por los competidores. (p. 11)

Por su parte, Serna (2017:27), sostiene que: “las estrategias son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados”, en otras palabras, son las acciones o planes, establecidos con la finalidad de alcanzar un propósito o fin, indicando los pasos que deben llevarse a cabo para lograrlo de manera efectiva. Este basamento teórico, es de gran importancia para el presente estudio, ya que corresponde a los planes y acciones a seguir para poder implementar el control interno que permitan mejorar los procesos de cuentas por pagar en la empresa Importadora Zerimar C.A.

### **2.2.2 Control Interno**

El control es definido por Stoner (2011:150), como: “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente”. Por esto, el control, usualmente implica, una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo con los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente, el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

El informe COSO da una definición integral del control interno con el objetivo de facilitar un modelo en base al cual las empresas y entidades puedan evaluar su sistema de control interno y así mejorarlos. Estupiñan (2012), en su análisis sobre el informe COSO, señala que:

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes

categorias de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 21)

El control interno contable comprende el plan de la organización, así como, todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como, los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a operaciones o custodia de los activos y los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

Por su parte, el control interno administrativo comprende el plan de la organización, así como, todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudio de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento de personal y controles de calidad.

Gracias a la función del control, el gerente puede mantener a la organización en buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con mayor frecuencia, manera de incluir la calidad en función del control. Un enfoque que goza de gran popularidad siendo de vital importancia las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de control. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas.

En el presente estudio, estas bases teóricas son de vital relevancia, debido a que se plantea proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., lo cual atañe tanto controles contables para garantizar el registro oportuno de las facturas presentadas por parte de los proveedores, y controles administrativos, para establecer normativas,

políticas y procedimientos, claramente definidos para que sirva de guía al personal para realizar sus actividades de manera eficiente y efectiva, y se logre ejecutar una planificación de pago que permita solventar las deudas más antiguas, y mantener una relación adecuada con los proveedores, mejorando de esta manera las relaciones comerciales y la imagen de la empresa frente a sus acreedores.

### **2.2.3 Cuentas por pagar**

Son amplias las categorías de obligaciones económicas con las cuales se pueden clasificar como pasivos, por lo general estas obligaciones surgen de una transacción realizada con terceros, como los proveedores, instituciones de crédito, empleados entre otros. Cuando la empresa muestra señales de deudas excesivas o de incapacidad de hacerle frente a sus obligaciones existentes surgen los problemas de insolvencia que afectan a la imagen de la misma frente a sus acreedores. De acuerdo a Meigs y Meigs (2012:578), expresan que los pasivos: “son deudas u obligaciones que surgen de transacciones o eventos pasados que requieren ser canceladas en una fecha futura”, por su parte añade Elliott (2014), que:

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

En este sentido, es de gran importancia mantener una solvencia oportuna sobre las deudas y obligaciones contraídas, ya que de no hacerse genera desconfianza ante la promesa de pago ante los proveedores que afecta la imagen de la empresa, considerando que podrían solicitar el pago de contado en calidad de pre-pago, antes de proporcionar el bien o prestar el servicio, perdiéndose los créditos otorgados, afectando además la liquidez financiera de la empresa, ya que estos son necesarios para garantizar la operatividad de la misma. Por lo tanto, es de gran importancia mantener políticas, normativas y procedimientos claros, sobre el registro oportuno,

planificación de pago y de acuerdo a la disponibilidad financiera, que permitan un pago de sus obligaciones en el tiempo acordado, y mantener sus relaciones comerciales.

Por su parte, Van Home (2013), expresa que:

Extender las cuentas por pagar en forma periódica y razonable no es intrínsecamente malo. Debe ser evaluado en forma objetiva en relación con sus costos y las opciones de crédito a corto plazo. Cuando una empresa demora sus pagos, debe hacer esfuerzos por mantener a los proveedores bien informados de su situación. Muchas le permitirán ampliar los plazos de pago si es sincera con ellos y consiente en sus pagos. La empresa debe tener presente la posibilidad de que el proveedor le cargare un precio más alto para recuperar su costo de soportar la cuenta por cobrar. (p. 492)

En este sentido, es necesario contar con una planificación de pagos adecuada, y si la empresa tiene deudas retrasadas y vencidas, debe manifestar al proveedor la situación y juntos buscar una solución, para replantear la deuda, lo importante es cumplir con los compromisos, y conservar la confianza que el proveedor tiene con la misma. Según aportan Cashin y Lerner (2013), especifican que:

Las cuentas periódicas por pagar, al fin de mes usualmente se presentan facturas de abastecedores y además que no han sido canceladas aún. En esencia hacer todos los esfuerzos posibles para registrar todos los renglones pendientes de pago, a fin de que no quede desfigurada la cantidad de ingresos al fin de mes. (p. 209)

En este sentido, es necesario que se encuentren todas las facturas registradas, y que estén incluidas en la planificación de pago, considerando como prioridad las de mayor antigüedad, de manera que sean las primeras en ser pagadas, y minimizar los riesgos de mora por parte de la empresa, y generar intereses que puedan ser aplicados por parte del proveedor, por lo tanto, una planificación eficiente minimiza estos riesgos, y brinda una seguridad para poder cumplir con los compromisos contraídos.

Estas bases teóricas, sustentan el presente estudio, ya que es el área de estudio, en el departamento de cuentas por pagar, y se requiere de un adecuado registro de las

facturas presentadas por los proveedores, y poder emitir reportes confiables para efectuar una planificación de pago efectiva, considerando el análisis de vencimiento, y de acuerdo a la disponibilidad financiera de la empresa, para evitar sobregiros de las cuentas bancarias, que puedan afectar la imagen de la misma, y cumplir eficientemente ante los proveedores.

#### **2.2.4 Procedimientos en el Ciclo de Cuentas por pagar**

Los procesos de cuentas por pagar de acuerdo a Catadora (2012:272): “se inician en el momento en el cual las empresas reciben la propiedad de los bienes comprados, o se comprometen con la adquisición de un servicio”, adquiriendo así un compromiso de pago con el proveedor. Al respecto, el Catacora (2012) explica lo siguiente:

El proceso de las 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 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 (p.276).

A su vez Aguirre (2007), con relación a la forma de relacionar esas obligaciones indica que:

El área de proveedores incluirá todas aquellas deudas y operaciones derivadas de las compras efectuadas para la difusión del objeto social del negocio. En otras cuentas a pagar se reflejará todas aquellas deudas relacionadas con los suministros de bienes y servicios que son necesarios para la operativa del negocio y que no tienen la consideración de proveedores. (p. 173).

De lo anterior, es importante considerar que existe una separación entre el área de proveedores y otras cuentas por pagar, en donde se incluirán tanto las deudas que

se tienen con los proveedores, como aquellas con los suministradores de bienes y servicios, aunque éstas no sean tan necesarias para las operaciones del negocio, forman parte de las cuentas a pagar. Es necesario establecer una serie de objetivos para mantener un adecuado sistema de control interno en el área de proveedores y otras cuentas a pagar, entre las cuales Aguirre (2007:174), plantea que: “las cuentas por pagar procedentes de proveedores u otros pasivos adeudados por bienes y servicios estarán oportunas y correctamente registrados, clasificados y valorados en los estados financieros, procediendo de las transacciones previamente autorizadas”.

Por consiguiente, los pasivos incurridos con proveedores deben estar imputados en cuentas apropiadas, es decir, si se trata de gastos acumulados o cuentas por pagar acumulativas, difiere de los procedimientos establecidos para el registro de las cuentas por pagar comerciales y las otras cuentas por pagar, ya que las primeras son cuentas a largo plazo mientras las segundas son cuentas a corto plazo. Sin embargo, los procedimientos para emisión de pagos son similares en ambas partidas. Los pagos a proveedores y acreedores deben estar soportados de un pasivo contabilizado, reconocido y justificado, reflejado en el periodo correspondiente, bajo un control de identificación, vencimiento y seguimiento.

Los procesos de compras y cuentas por pagar están relacionados entre sí, pues realizado el proceso de compra y recibir los documentos para soportar la operación y el monto del pasivo quedan listos para las siguientes etapas que son el proceso de revisión y comparación, distribución, registro del pasivo y pago, de este modo, las cuentas a pagar contribuyen a la formulación de Estados Financieros adecuados, correctos y confiables; los cuales son necesarios para una óptima toma de decisiones.

### **2.2.5 Proceso de Pagos**

Según Tamayo (2004:7), una obligación “es un vínculo de derecho que constriñe a cumplir una presentación a favor de otro”, y los elementos de la obligación conforman a la vez un vínculo de derecho y una prestación entre un deudor y un acreedor. Como política de uso común en el contexto comercial y

empresarial, los pagos a proveedores se realizan generalmente en términos de 30 a 60 días contados a partir de la fecha de presentación de la factura, y se establece una fecha propicia para atender estas demandas sin interferir con el resto de las operaciones que se realizan dentro de una empresa, para lo cual se debe tener la documentación en referencia para proceder a la cancelación.

El proceso de pago de facturas incide en una imputación al sistema contable, ya que todas las facturas que son recibidas, son cotejadas y pagadas, luego deben ser ingresadas a la contabilidad para que se incluyan en el movimiento financiero de la empresa. Los proveedores son una entidad muy importante para todas las empresas, por cuanto son vitales para poder desarrollar el negocio de la compañía, basado en el suministro a crédito. Por lo tanto, la empresa requiere tener una relación transparente y una buena comunicación, para así poder obtener buenos precios y entregas en los tiempos deseados.

De esta manera, ello implica el tratamiento que se dé a los pagos, los cuales deben ser oportunos y expeditos, de manera que no se vulnere la dinámica de cobranza de los proveedores por retrasos indebidos en la cancelación de facturas vencidas. En ese caso, el procedimiento habitual debe ser que el operador visualice los documentos de despacho y órdenes de compra existentes en el sistema y coteje los documentos de despacho que se condicen con la factura, cuando el cotejo no se realice en forma exitosa, generara acciones correctivas, y cuando se lleva a cabo la aprobación de facturas para ser pagadas, se realizara al proveedor el pago correspondiente a ese documento y se enviara al departamento de contabilidad para su registro y procesamiento posterior.

### **2.2.6 Políticas de pagos**

Son las normas, procesos para la realización de pagos a través de cronogramas de pago de acuerdo al vencimiento del crédito otorgado por el proveedor, tomado en cuenta la liquidez de la empresa. Son parámetros que aseguran el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas contraídas por la empresa a proveedores de

bienes y prestadores de servicios. En la prestación de servicios también se incluye el pago de las contribuciones al recurso humano de la organización.

### **2.2.7 Remuneraciones y beneficios sociales por pagar**

Según el Rueda y Rueda (2011:183): “las remuneraciones y participaciones por pagar suponen una relación de subordinación de un trabajador hacia una empresa”. Es decir, incluyen todas las obligaciones de la organización para con el trabajador dentro de una relación de dependencia, más conocido como planilla de remuneraciones. Los beneficios sociales son las retribuciones que la empresa otorga a sus trabajadores por los servicios que estos le brindan a la empresa en relación de subordinación, cuyas retribuciones son exigidas legalmente o por acuerdos que la empresa forzosamente debe cumplir, puede ser monetario o no monetarias.

### **2.2.8 Otras cuentas por pagar**

Son los pagos a realizar los cuales proviene de operaciones no relacionadas directamente con el giro del negocio, por ello Según CONASEV (2011;54), expresa que: “son los pagos provenientes de tributos, anticipos de clientes, garantías recibidas, dividendos, intereses y otras cuentas por pagar diversas”.

### **2.2.8 Programación de pagos**

Las programaciones son calendarios de trabajo, en caso de la programación de pagos corresponde a la programación de calendario de pagos de acuerdo a las fechas y plazos establecidos en las políticas de pagos y tomando en cuenta lo pactado con el acreedor.

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

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

**Debilidad:** aspecto interno cuyo nivel de operaciones está por debajo de las normas

usuales de funcionamiento.

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

**Factura:** documento que especifica los detalles de una compra y el importe en dinero que se debe al proveedor por la adquisición de un bien o servicio.

**Flujo de caja:** en finanzas y en economía se entiende como las entradas y salidas de caja o efectivo, en un periodo dado.

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

**Orden de Compra:** es un documento en el que se expresa la descripción, cantidad e información relacionada con los bienes y servicios, que la compañía piensa comprar.

**Políticas:** son lineamientos a seguir que los ha establecido una organización.

**Procesos:** conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

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

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

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para alcanzar los objetivos planteados en una investigación, es necesario que esta sea objetiva, confiable y tenga validez, por lo que según Sabino (2017:85), se requiere establecer: “un marco metodológico que incluya procedimientos lógicos, técnicos y operaciones implícitos en todo proceso investigativo, de manera que le dé un sustento científico aportándole confiabilidad y validez al enmarcarlo en el rigor del método”, en este sentido, este capítulo describió la metodología que rigió el estudio e incluye los siguientes aspectos: tipo, nivel y diseño de la investigación, las técnicas aplicadas para la recolección de información de tipo primario, la población y muestra que suministró la información, así como las técnicas de análisis de los resultados que fueron obtenidos, para poder desarrollar finalmente, las fases metodológicas establecidas de acuerdo a los objetivos propuestos.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:**

De acuerdo al tipo de investigación estuvo soportada en una modalidad de los denominados proyectos factibles, que son definidos según el Manual de Tesis de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016:21), como: “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo para solucionar problemas, requerimientos o necesidades, debido a que permitirá diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., como una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de cuentas por pagar a proveedores.

En este mismo contexto, cabe señalar que fue un estudio con diseño de campo, que de acuerdo a Herrera, Medina y Naranjo (2014:103), expresan que: “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”, por

cuanto se realizó directamente en el departamento de administración en el área de cuentas por pagar de la empresa en estudio, por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvo de los trabajadores que laboran en esa área para realizar el diagnóstico mediante las técnicas aplicadas.

Fue a nivel descriptivo, en este particular Balestrini (2017:54), afirma que: “este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis”, por lo tanto permitirá realizar un detalle de los procedimientos que son llevados a cabo mediante el diagnóstico, que evidencien las debilidades presente en sus procesos y reflejen la necesidad de implementar controles internos en el área de estudio para garantizar el registro oportuno de las obligaciones y realizar una efectiva planificación de pago.

### **3.2 Fases Metodológicas:**

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en este trabajo de grado, es importante resaltar la elaboración tres (03) fases metodológicas, para realizar el diagnóstico de los procesos de cuentas por pagar, mediante las técnicas de recolección de información, aplicadas a la población y muestra objeto, descritas de la manera siguiente:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.**

En esta fase se realizó el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., en el cual se estableció la población a la cual estuvo dirigido el presente estudio que suministró información de tipo primario; en este sentido, de acuerdo Hurtado y Toro (2017:73), expresan que: “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta”, por tal sentido, la población del presente estudio estuvo constituida por el personal que labora en la empresa en estudio, conformado por diez (10) trabajadores. Por su

parte, Balestrini (2017:142), comenta que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”, en este sentido, la muestra representativa de la población estuvo comprendida por tres (03) trabajadores del área administrativa y contable relacionada con el proceso de cuentas por pagar.

En cuanto a las técnicas seleccionadas para la recolección de información, Sabino (2017:129), expresa que son: “cualquier recursos de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”, al respecto, en la presente investigación se utilizaron técnicas la encuesta, que para Sabino (2017:104): “se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”

La encuesta estuvo apoyada a través del cuestionario como instrumento, que de acuerdo a Tamayo (2017:181): “un cuestionario es un instrumento que conste en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor”, el cuestionario que fue empleado contuvo preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas de tipo si-no, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos planteados.

Por su parte, se aplicó, además, la técnica la observación directa, la cual señala Méndez (2014:114), que es: “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”, apoyada de una lista de cotejo como instrumento de recolección de datos, que de acuerdo a Tabón (2014:172), define las listas de cotejo como: “instrumentos de evaluación de competencias que permiten determinar una serie de elementos de una evidencia (indicadores)”. Los niveles de desempeño se tomaron en cuenta en la ponderación o puntuación de los indicadores. Mientras mayor fue el nivel de desempeño, el indicador tuvo más puntos.

Con los datos obtenidos se aplicó la técnica estadística descriptiva, cuya tarea es, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2017:343), consiste en: “describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable, mediante la cual los resultados fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, por lo tanto, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones, en cuanto los hallazgos encontrados, para poder realizar el diagnóstico y desarrollar las fases siguientes.

### **3.2.2 Fase II: Identificación de las fortalezas y debilidades del control interno que afectan los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.**

Mediante el análisis e interpretación, de los resultados obtenidos en la primera fase a través de las técnicas e instrumentos seleccionados, se procedió a la extracción de las fortalezas y debilidades del control interno que afectan los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importador Zerimar, que junto a los factores externos (oportunidades y amenazas del medio) que influyen en el área objeto de estudio y en sus procesos, los cuales fueron expuestos a través de una Matriz DOFA, para poder realizar el cruce entre ellos, y poder obtener las estrategias que permitió darle solución al problema planteado.

De acuerdo a Chapman (2015:165), señala que: “el análisis DOFA nace de la necesidad de descubrir fallas de la planificación corporativa”; por lo tanto, la matriz de análisis DOFA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DOFA en una organización, fue ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportuna y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, esta matriz permitió identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presenta el mercado que rodea a la organización y que influye en ella, y las fortalezas y debilidades que muestra la empresa.

Las estrategias FO, usan las fuerzas internas de la organización para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas, todos los líderes buscan organizaciones en una posición tal que puedan usar las fuerzas internas para aprovechar las tendencias y los hechos externos. Por regla general, las organizaciones siguen a las estrategias de DO, FA o DA para colocarse en una situación donde puedan aplicar estrategias FO. Cuando una organización tiene debilidades importantes, luchará por superarlas y convertirlas en fortalezas. Cuando una organización enfrenta amenazas importantes, tratará de evitarlas para concentrarse en las oportunidades.

Las estrategias DO pudieron superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas. En ocasiones existen oportunidades externas clave, pero una organización tiene debilidades internas que le impiden explotar dichas oportunidades. Por su parte, las estrategias FA aprovecharon las fortalezas de la organización para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas. Esto no quiere decir que una organización fuerte siempre deba enfrentar las amenazas del entorno externo. Por otro lado, las estrategias DA fueron tácticas defensivas que pretendieron disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno. Una organización que enfrenta muchas amenazas externas y debilidades internas de hecho podría estar en una situación muy precaria. En realidad, quizás tendría que luchar por: sobrevivir, fusionarse, atrincherarse, declararse en quiebra u optar por la liquidación.

Fred (2003:85), establece que: “la elaboración de una matriz DOFA se lleva a cabo con los ocho pasos”, los cuales son los siguientes: elaborar una lista de las oportunidades externas; elaborar una lista de las amenazas externas; elaborar una lista de las fortalezas internas; elaborar una lista de las debilidades internas; adecuar las fortalezas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes; adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes, adecuar las fortalezas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes; adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

El propósito fue generar estrategias alternativas viables, y no en seleccionar ni

determinar las mejores estrategias. No todas las estrategias desarrolladas en una matriz DOFA, por consiguiente, fueron seleccionadas para su aplicación, permitieron análisis de los mismos, mediante de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen en el control interno de los procesos de cuentas por pagar, en la empresa en estudio, con la finalidad de determinar las debilidades existentes, para mejorar las actividades del departamento de cuentas por pagar, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar estrategias de control interno, que permita solucionar la problemática existente.

### **3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.**

Esta fase final, se desarrolló la propuesta, que comprende en el diseño de estrategias de control interno para mejorar los proceso de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., obtenidas de la matriz DOFA desarrollada en la fase anterior, con los datos obtenidos en la fase de diagnóstico, donde se tomarán las más acordes a las necesidades de la empresa, realizando un estudio de factibilidad, con fin de lograr realizar el registro oportuno de las facturas recibidas de los proveedores de manera efectiva, emitir reportes confiables para realizar el proceso de planificación de pagos y poder cumplir a tiempo con las obligaciones contraídas, mejorando de esta manera las relaciones comerciales con los proveedores, y la imagen de la empresa ante sus acreedores. Para ello, la propuesta fue estructurada de la manera siguiente: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

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

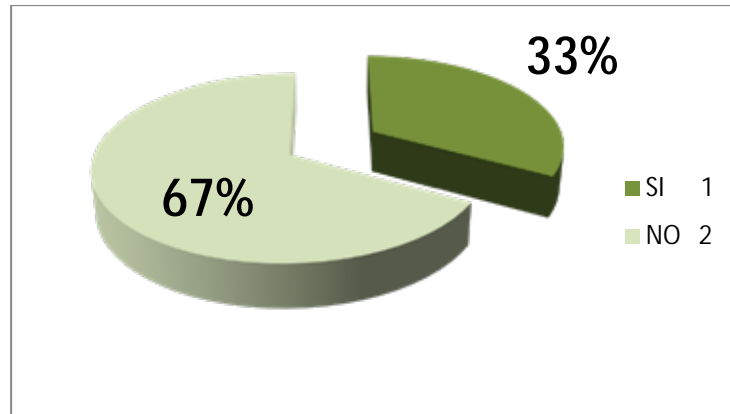
En este capítulo se presentan los resultados de las técnicas aplicadas con los cuales se pudo desarrollar el objetivo principal de proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., que permitieron darle una posible solución a la problemática planteada, para ello se procedió a desarrollar las fases siguientes:

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.**

En la presente fase para lograr un Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., se procedió primeramente a aplicar la técnica la encuesta, a través de un cuestionario como instrumento de apoyo, comprendido de diez (10) preguntas de tipo dicotómicas, con alternativas únicas, si-no aplicado a la muestra seleccionada, comprendida por tres (03) trabajadores del área administrativa y contable relacionada con el proceso de cuentas por pagar, cuyo datos obtenidos fueron tabulados en tablas de frecuencia (ver anexo B), graficados en diagramas circulares analizado e interpretados, por otro lado, se aplicó la observación directa como técnica con apoyo de una lista de cotejo como instrumento, el cual fue aplicado en el departamento de cuentas por pagar de la empresa en comento. Los resultados se presentan seguidamente:

## Resultados del Cuestionario

1.- ¿Considera usted que las facturas de proveedores son recibidas a tiempo en el departamento de cuentas por pagar?



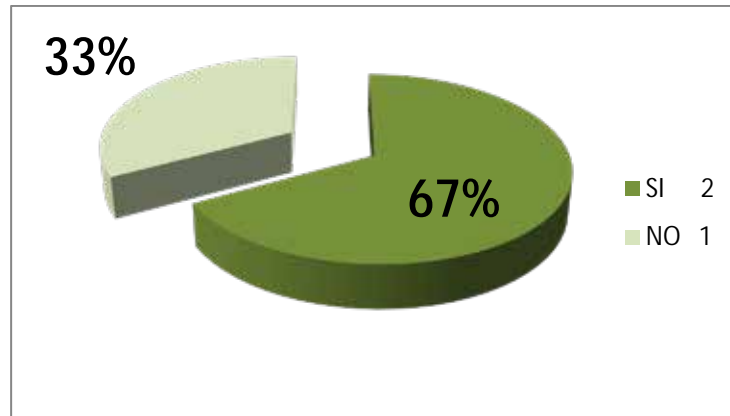
**Gráfico 1.- Facturas recibidas a tiempo.**

Fuente: Rivas (2019)

### Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento por ciento (67%) de los encuestados responde que las facturas de proveedores no son recibidas a tiempo en el departamento de cuentas por pagar, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%), restante expresa que si se reciben. Las facturas deben ser entregadas oportunamente en el departamento de cuentas por pagar, debido a que la empresa es calificada como agente de retención del IVA, ISLR; e impuestos Municipales, por lo tanto, para poder realizar las retenciones y declaraciones oportunamente, se requiere de la recepción y el registro de las facturas a tiempo Ya que, el no ser declarado en el periodo correspondiente la empresa podría sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización.

2.- ¿Sabe usted si se realizan los registros diarios de las facturas de los proveedores en el sistema administrativo y contable?



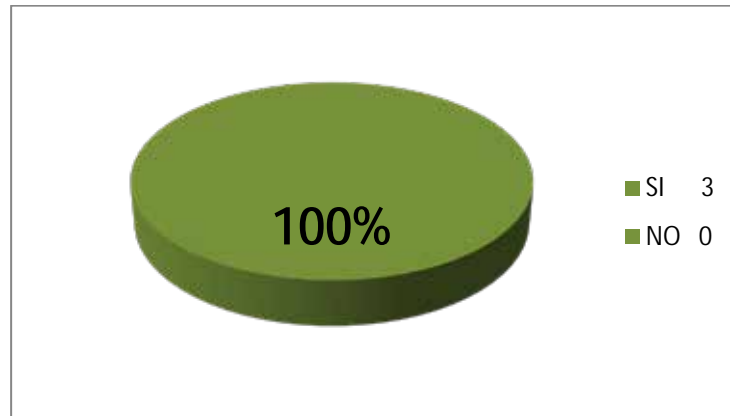
**Gráfico 2.- Registro diario de las facturas a proveedores.**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

Ante esta interrogante, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que, si se realizan los registros diarios de las facturas de los proveedores en el sistema administrativo y contable, por otro lado, el treinta y tres por ciento (33%) responde lo contrario. El registro oportuno, consecutivo y recurrente de las facturas de los proveedores, permiten que se puedan emitir reportes confiables con las cifras reales de los compromisos contraídos por la empresa, e incluir todas las facturas vencidas en la planificación de pago, además es necesario para realizar una clasificación de acuerdo al análisis de vencimiento y a la disponibilidad financiera de la organización, minimizando el riesgo de generar descontento por parte de los proveedores.

3.- ¿Tiene usted conocimiento si se revisa que las facturas de los proveedores cumplan con los deberes formales?



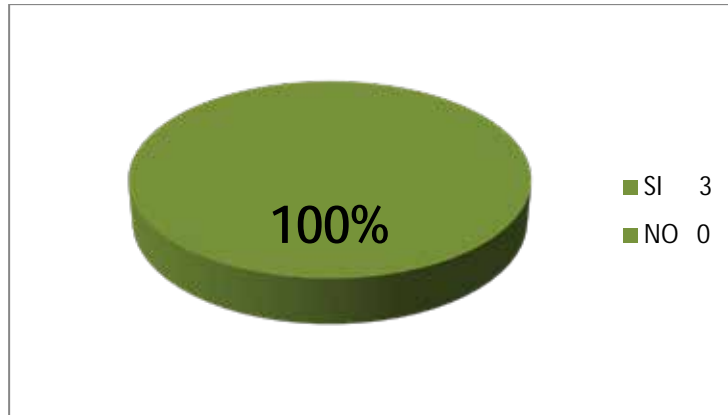
**Gráfico 3.- Revisión de cumplimiento de deberes formales de la factura.**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

El cien por ciento (100%) de los encuetados expresa ante esta interrogante que si se revisa que las facturas de los proveedores cumplan con los deberes formales. El cumplimiento de los deberes formales es necesario para que la factura pueda proceder como soporte de las operaciones comerciales, y le brinda la legalidad correspondiente, para poder ser registrado en el libro de compras.

4.- ¿Sabe usted si se revisa el portal electrónico del SENIAT la calificación del proveedor como contribuyente para poder realizar la correspondiente alícuota de retención?



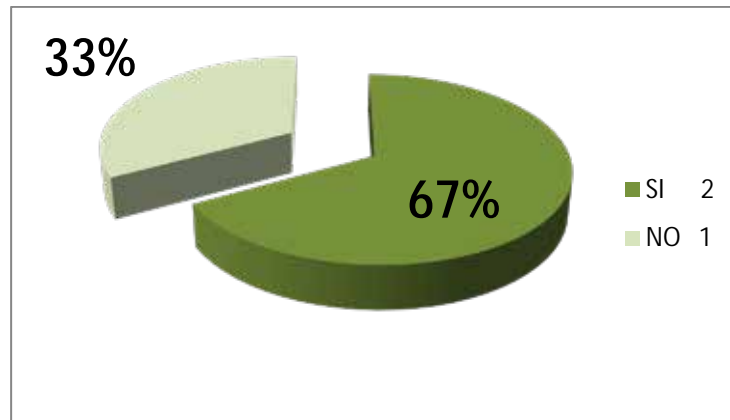
**Gráfico 4.- Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT.**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante que el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que si se revisa el portal electrónico del SENIAT la calificación del proveedor como tipo de contribuyente para poder realizar la correspondiente alícuota de retención de IVA. El revisar la calificación del contribuyente en el portal del SENIAT, permite indicar en el sistema administrativo la alícuota de retención de IVA que se le va a aplicar al proveedor, ya sea del setenta y cinco por ciento (75%) o cien por ciento (100%) de retención, lo que según tenga establecido la Administración Tributaria, de esta manera, se procederá a ejecutar la retención por el monto correcto.

5.- ¿Tiene usted conocimiento si se realiza oportunamente la retención de IVA y/o ISLR, al momento de efectuar los registros contables?

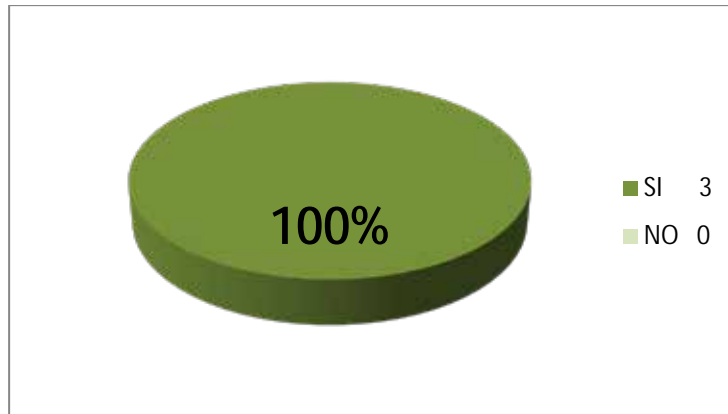


**Gráfico 5.- Retención oportuna del IVA e ISLR.**  
Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

Ante esta interrogante, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresan que, si se realiza oportunamente la retención de IVA y/o ISLR, al momento de efectuar los registros contables, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) señala que no se efectúa la retención. El no efectuar las retenciones de manera oportuna genera que se requieran mayor trabajo para poder realizar las declaraciones en las fechas establecidas en el calendario tributario en este sentido, se puede cometer errores por hacerlo con rapidez, y esto podría generar sanciones para la empresa.

6. ¿Considera usted que las declaraciones de retención de IVA e ISLR se efectúan en los lapsos establecidos en el calendario tributario emitido por la administración tributaria?



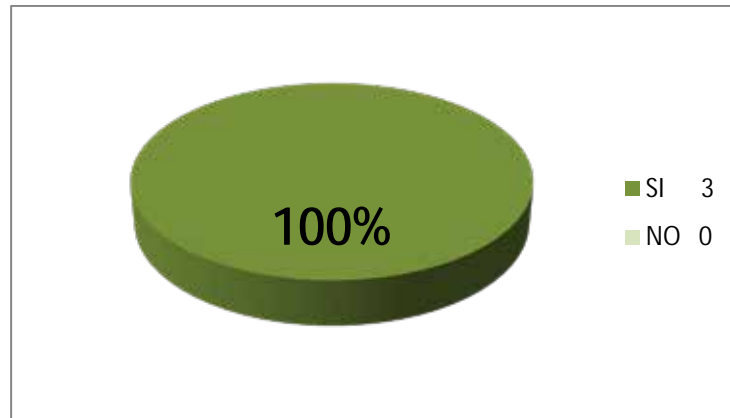
**Gráfico 6.- Declaración de retenciones de IVA e ISLR según calendario.**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

Se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que las declaraciones de retención de IVA e ISLR se efectúan en los lapsos establecidos en el calendario tributario emitido por la administración tributaria. Es una obligación tributaria la declaración de las retenciones de IVA que se hacen de forma semanal aplicando los respectivos porcentajes de retención a proveedores para luego después de haber terminado el periodo correspondiente, se obtendrá su monto a declarar, así también como las de ISLR que se hacen mensual que de acuerdo al tipo de proveedor que sea, se procederá a retener según la actividad realizada ya sea por servicio, honorarios, etc. Que de acuerdo al calendario tributario se debe pagar el día que le corresponda, ya que el incumplimiento es considerado como un ilícito fiscal que genera multas y sanciones de acuerdo al COT (2014).

7. ¿Sabe usted si se ha llegado a declarar y pagar las retenciones de IVA e ISLR a destiempo?



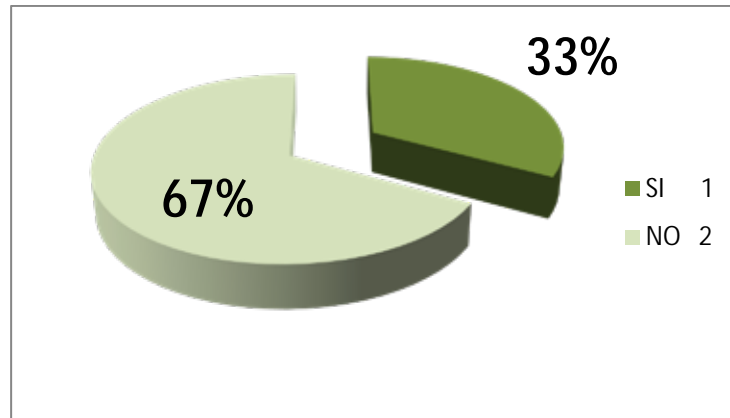
**Gráfico 7.- Declaración a destiempo**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

El cien por ciento (100%) de los encuestados expresan que, se ha llegado a declarar y pagar las retenciones de IVA e ISLR fuera del lapso establecido. Muchas empresas han venido declarando a destiempo requiriendo enviar comunicación a la administración tributaria, ya que las causas han surgido por deficiencias eléctricas, y por errores de carga en la plataforma que ha impedido hacer que las empresas logren efectuar su pago, que incluso hasta el SENIAT ha tenido que realizar prorrogas, pero cuando es por falta de efectividad de los procesos, esto tiene riesgos graves que pueden generar desembolsos de erogaciones significativos para la empresa como multas o sanciones.

8. ¿Tiene usted conocimiento de las sanciones o multas a los que puede incurrir la empresa por causa de la declaración o pago a destiempo?

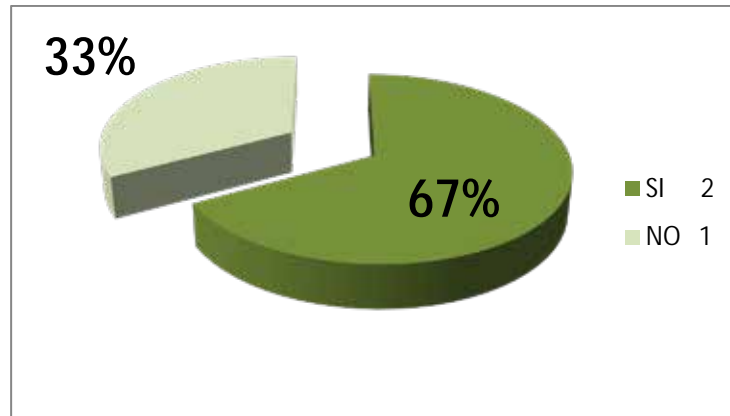


**Gráfico 8.- Conocimiento de las sanciones o multas.**  
Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

Ante esta interrogante, se observa en el presenta gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestado expresa no tener conocimiento de las sanciones o multas a los que puede incurrir la empresa por causa de la declaración o pago a destiempo que puedan tener estos ante la organización, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa que si conoce las sanciones. El personal debe conocer las implicaciones fiscales que generan el incumplimiento de los deberes formales y que estos están establecidos en el COT (2014), por lo tanto, la empresa debe dar a conocer a los trabajadores de esta área las herramientas y establecer la supervisión necesarias para que se minimice el riesgo, brindándole información detallada de la información necesaria para que se conozca la incidencia de su incumplimiento.

9. ¿Sabe usted si se han dejado de registrar facturas que están incluidas en la planificación de pagos?



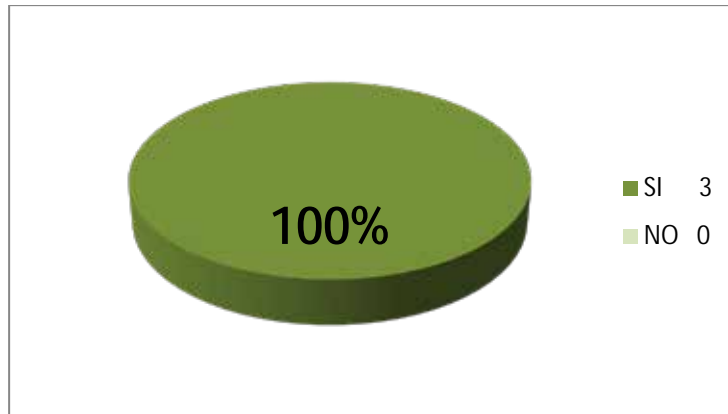
**Gráfico 9.- Facturas no registradas al momento de la planificación de pagos.**

Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señalan, ante esta interrogante que, no se han registrado facturas que están incluidas en la planificación de pago, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que si se registran facturas que están en planificación de pago. La falta de registro oportuno de las facturas, puede generar que no sean incluidas en la planificación de pagos y esto puede generar descontento por parte del proveedor al no efectuarse a tiempo, lo que podría generar que sean suspendidos los créditos otorgados y que opten a la modalidad de pre-pago para poder efectuar los despachos, esto afectaría la liquidez financiera de la empresa.

10. ¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa importadora Zerimar C.A.?



**Gráfico 10.- Factibilidad operativa de la propuesta.**  
Fuente: Rivas (2019)

**Análisis:**

De acuerdo al presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresan, que consideran que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa importadora Zerimar C.A., lo que refleja una aceptación de la propuesta, un reconocimiento de que se necesitan implementar controles, y una disposición de implementar cambios, por lo que se podrá mejorar la forma de trabajo en el área que necesita ser más organizada y trabajar lo más eficientemente posible ya que es un área importante para la empresa porque se requiere de adecuados controles que garanticen el mejor funcionamiento, porque se trata de un departamento delicado que toca los activos monetarios de la empresa y una desorganización al momento de realizar sus operaciones puede llevar a pagar de forma incorrecta a los proveedores y cometer errores en esta área que afecta mucho la liquidez de la empresa.

Continuando con el análisis de los resultados, a continuación, se presentan los obtenidos mediante la aplicación de la lista de cotejo en el departamento de cuentas por pagar de la empresa Zerimar C.A.

**Cuadro No. 1 Lista de Cotejo**

<b>Empresa:</b> Importadora Zerimar C.A.						
<b>Área de Aplicación:</b> Departamento de cuentas por pagar						
<b>Fecha de Aplicación:</b> Febrero 2019						
<b>ITEMS</b>					<b>Escala de Alternativa</b>	
					<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Existencia de manuales de normas y procedimientos para el departamento de cuentas por pagar.						X
2. Segregación de funciones entre el personal que registra las cuentas por pagar y quien emite los pagos.					X	
3. Custodia adecuada de las chequeras y claves de acceso a banca electrónica.					X	
4. Capacitación del personal para la verificación y registro de las facturas.					X	
5. Capacitación sobre los procesos para el cálculo, declaración y pago de retenciones de IVA e ISLR.						X
6. Entrega de los comprobantes de retención a los proveedores dentro de los cinco (05) días de la fecha de pago.						X
7. Comunicación a los proveedores de la emisión de los pagos.						X
8. Envío por correo electrónico de los comprobantes de pagos a proveedores mediante transferencias o depósitos.					X	
9. Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores.						X
Lun:X	Mar:X	Mie:X	Jue:X	Vie:X	Hora:	8:00
10. Establecimiento de un día de planificación y ejecución de pagos a proveedores.						X
Lun:X	MarX:	Mie:X	Jue:X	Vie:X	Semanal	Quincenal

**Fuente:** Rivas (2019)

De acuerdo a los resultados se puede señalar lo siguiente:

Existe una segregación de funciones entre el personal que registra las cuentas por pagar y quien emite los pagos, lo que le brinda una seguridad en el proceso de control interno, ya que se minimiza el riesgo que la misma persona que haga los registros pueda emitir pagos de facturas dobles, u otras irregularidades.

También se efectúa una custodia adecuada de las chequeras y claves de acceso a banca electrónica. Esto minimiza el riesgo que pueda ser extraído un cheque o se realicen transferencias de pagos no autorizados.

El personal ha recibido capacitación del personal para la verificación y registro de las facturas. Esto le permite poder mejorar sus habilidades y aumentar sus conocimientos para la realización de las actividades, permitiendo comprobar que se cumpla con las normativas legales, y se emita información fiable.

Se realiza el envío por correo electrónico de los comprobantes de pagos a proveedores mediante transferencias o depósitos. De esta manera se cumple con la notificación del pago al proveedor.

No se realiza capacitación sobre los procesos para el cálculo, declaración y pago de retenciones de IVA e ISLR. La capacitación es necesaria para mejorar las habilidades y conocimientos en materia tributaria y poder efectuar procedimientos adecuados para realizar estas actividades.

No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos para el departamento de cuentas por pagar. Los manuales sirven de guía para poder dirigir al personal a unificar criterios para realizar sus actividades y minimizar los riesgos de cometer errores u omisiones, que no se realicen los procesos o que se realice duplicidad de tareas.

No se hace entrega de los comprobantes de retención a los proveedores dentro de los cinco (05) días de la fecha de pago, incumpléndose en lo establecido en la norma. Además, no se hace cumplimiento

No se efectúa la comunicación a los proveedores de la emisión de los pagos. Es necesario mantener comunicado al proveedor sobre el pago efectuado, de manera

oportuna para evitar deteriorar la imagen de la empresa.

No se tiene establecido un día de caja para pago a proveedores. Esto genera que se esté realizando constantemente pagos a los mismos, sin una planificación adecuada de los recursos que deben dirigirse al pago de los mismos, y genera un re trabajo para el personal del área.

**Fase II: Identificación de las fortalezas y debilidades del control interno que afectan los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.**

En esta fase se procedió a exponer los resultados obtenidos en la fase anterior, identificando las debilidades y fortalezas existentes del control interno que afectan los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., que mediante al cruce con los factores externos (oportunidades y amenazas), se pudo obtener las posibles que le darán solución al problema planteado, las cuales se seleccionarán de acuerdo a un estudio de factibilidad. La matriz DOFA se presenta a continuación:

**Cuadro 2.- Análisis DODFA**

	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
 <p><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p>F1 Aceptación de la propuesta por parte del personal.            F2 Custodia de las claves y chequeras.            F3 Cumplimiento oportuno de las declaraciones. de retenciones.            F4 Envío de comprobantes de pago vía correo electrónico.            F5 Capacitación del personal para la verificación de las facturas y registros.            F7 Se hace verificación del cumplimiento de deberes formales.            F9 Verificación de la calificación del proveedor como contribuyente.            F10 Segregación de funciones.</p>	<p>D1 No se registra oportunamente las facturas.            D2 Retraso en el cálculo y emisión de retenciones.            D3 No se capacita al personal para el cálculo, declaración y pago de impuestos.            D4 No se notifica al proveedor la ejecución del pago.            D5 No se entregan los comprobantes de retención a tiempo.            D6 No tienen establecido un día de caja.            D7 No conocen las sanciones fiscales.            D8 No se cuentan con manuales.            D9 No se hace una planificación</p>

		de pago, se generan pagos toda la semana.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<p>O1 Controles internos.</p> <p>O2 Instituciones de adiestramiento y capacitación.</p> <p>O3 Redes sociales y correos electrónicos para mejorar la comunicación.</p> <p>O4 Uso de la banca electrónica para dar rapidez a los pagos a proveedores, minimiza el uso trabajoso de emitir cheques.</p> <p>O5 Uso de la banca electrónica para saber los saldos reales para planificar pagos.</p> <p>O6 Uso internet y pagina del SENIAT para la declaración de pagos, y banca electrónica para pagar los impuestos por transferencias.</p>	<p>F2O1 Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.</p>	<p>D1D2O1 Establecer estrategias de control para el registro de facturas</p> <p>D3D5D7O2 Planificar Capacitación del personal de cuentas por pagar.</p>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p>A1 Economía inflacionaria afecta el poder adquisitivo, A2 Disminución de los tiempos de crédito y cambio a modalidad de pre-pago.</p> <p>A3 Incumplimiento de la normativa contable puede causar cierres, multas o sanciones.</p> <p>A4 Descontento de los proveedores que puede generar suspender despachos y servicios.</p> <p>A5 Generación de Intereses moratorios</p>	<p>A4F5.- Establecer un día de caja.</p>	<p>D4D9A3A4A5 Realizar programación de pago y establecer día de caja.</p>

Fuente: Rivas (2019)

### **Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.**

Esta fase final, se desarrolló la propuesta, que comprende en el diseño de estrategias de control interno para mejorar los proceso de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A., obtenidas de la matriz DOFA desarrollada en la fase anterior, con los datos obtenidos en la fase de diagnóstico, donde se tomarán las

más acordes a las necesidades de la empresa, realizando un estudio de factibilidad, con fin de lograr realizar el registro oportuno de las facturas recibidas de los proveedores de manera efectiva, emitir reportes confiables para realizar el proceso de planificación de pagos y poder cumplir a tiempo con las obligaciones contraídas, mejorando de esta manera las relaciones comerciales con los proveedores, y la imagen de la empresa ante sus acreedores. Para ello, la propuesta fue estructurada de la manera siguiente: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

Las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso, que son necesarios para mantener la operatividad de la empresa. Si son pagaderas a menor de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuentas por pagar a largo plazo. Es necesario establecer controles en el departamento que administra esta área debido a que desde aquí se originan los registros de las facturas que dan origen a las deudas, y se realizan los desembolsos para su pago. Por lo tanto, es recomendable establecer controles que garanticen el cumplimiento del registro, pago y enteramiento al proveedor, de manera efectiva, ya que de ello depende, el poder seguir contando con la venta de bienes o prestación del servicio, requerido para garantizar la operatividad de la organización.

En este sentido, la presente investigación se basa en el estudio de la problemática que se presenta en la empresa Importadora Zerimar, C.A. quien ha manifestado la necesidad de implementar controles internos en sus procesos de cuentas por pagar, para ello, se requirió de la realización de un diagnóstico, mediante el cual se aplicó las técnicas la encuesta y la observación directa, a través de los instrumentos el cuestionario y la lista de cotejo, aplicados en el departamento de cuenta por pagar, cuyos resultados al ser analizados e interpretados permitieron detectar un conjunto de debilidades, que inciden en la efectividad de los procesos para lograr un efectivo registro y pago de sus obligaciones en el tiempo oportuno.

En relación a las debilidades encontradas, se tiene que la empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por pagar, no se realiza una adecuada capacitación del personal en materia tributaria, para el cálculo,

declaración y pago de impuestos, además, no se realiza el registro oportuno de las facturas, hay retraso en el cálculo y emisión de retenciones, debido a que no se reciben las facturas a tiempo por parte de los departamento receptores del servicio. Por otro lado, no se tiene establecido un día de caja, no se realiza una planificación semanal, sino se emiten pagos todos los días de la semana, además no se le notifica al proveedor que se le ha realizado el pago, a pesar que se envía vía correo electrónico los pagos con la documentación soporte cuando lo solicitan, por lo tanto, no cumplen con la entrega de los comprobantes de retención a tiempo.

Tras estas implicaciones, se propone diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa en estudio, y lograr efectivamente poder realizar el registro oportuno de las facturas emitidas por los proveedores, efectuar los cálculos y elaboración de los comprobantes de retención de los impuestos generados, actualizar el libro de compras diariamente, para efectuar las declaraciones del anticipo del IVA e ISLR, y las retenciones del IVA semanalmente, además de las retenciones del ISLR que se efectúa mensual, de acuerdo al calendario fiscal, así como las retenciones y obligaciones en materia laboral.

## **5.2 Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer estrategias de control interno para el registro diario de las facturas.
- Realizar programación de pago y establecer un día de caja.
- Planificar Capacitación del personal de cuentas por pagar.

### **5.3 Justificación de la Propuesta**

La justificación de la presente propuesta se basa en que mediante las estrategias de control interno diseñadas se podrá mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., permitiendo lograr efectivamente el registro y pago de sus obligaciones, emitiendo información financiera confiable, para realizar la planificación de pagos, de acuerdo a la disponibilidad de su liquidez financiera, evaluar su capacidad de pago, y poder tomar decisiones sobre buscar alternativas de financiamiento, o por el contrario dirigir el excedente del flujo de caja a inversiones. En este sentido, al lograr pagar sus deudas oportunamente, podrá mejorar su imagen ante sus proveedores, solicitar incremento de los plazos y límites de crédito, negociar mejores precios, entre otros.

A tales efectos, las estrategias propuestas permitirán salvaguardar los activos, minimizar los riesgos de fraudes, o que se cometan errores u omisiones, garantizando que se realice un registro oportuno, se emitan reportes con cifras reales para apoyar el proceso de toma de decisiones y emitir estados financieros confiables. Permitirán, además, optimizar el desempeño del personal, mediante una adecuada capacitación que aumente sus habilidades y capacidades, en pro del logro de los objetivos y metas propuestos.

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

Antes de la puesta en marcha de las estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., es indispensable considerar algunos aspectos que pueden otorgar una mayor facilidad o limitación al momento de implementarse. Estos aspectos son de carácter técnico, operativo, económico, los cuales se describen seguidamente:

#### **5.4.1 Factibilidad Técnica**

Las estrategias de control interno diseñadas se consideran viables desde el punto de vista técnico porque el sistema principal de la empresa, cuenta con el

personal y los equipos necesarios, para llevar a cabo el registro de las operaciones y emisión de los reportes, así como el uso de la banca electrónica como herramienta para consultar saldos y poder ejecutar transferencias. Disponen de servicios de internet, y de correos electrónicos de la empresa, específicamente del área de cuenta por pagar, para mantener una comunicación constante con los proveedores. Cuentan con un equipo de computación e impresoras y programa de contabilidad actualizado, cabe destacar que la empresa ya posee, por lo tanto, solo es necesaria su aplicación estricta.

#### **5.4.2 Factibilidad Operativa**

La presente propuesta es operativamente factible, debido a que se requerirá realizar cambios en sus procesos, mediante la implementación de controles internos que permitan optimizar el desempeño del personal, y lograr la efectividad en el proceso de registro y pago de las obligaciones contraídas por la empresa, tanto comerciales, laborales como tributarias. Por otro lado, no se requiere de modificaciones en la estructura organizativa de la empresa, ya que no es necesario ingresar nuevo personal o crear nuevos cargos, solo se requerirá de la capacitación del personal para lograr implementar los controles propuestos y para mejorar sus habilidades y conocimientos para optimizar su desempeño.

#### **5.4.3 Factibilidad Financiera**

La implementación de los procedimientos estratégicos de control será factible desde el punto de vista financiero, porque el departamento contará con los fondos requeridos para la adquisición de insumos, actualización de los procedimientos, desarrollo de la propuesta, capacitación al personal, entre otros gastos. A efectos de comprobar la factibilidad de la propuesta, se expone a que el cambio en los procesos mejorará el desempeño del personal que labora en el área y optimizará las funciones, logrando el logro de los objetivos, por lo que queda por parte de la directiva la evaluación costos de inversión en la propuesta de acuerdo a los beneficios que le

pueda proporcionar la misma.

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

La presente propuesta consiste en el diseño estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., con el fin de optimizar el desempeño del personal, mediante controles que garanticen el desempeño del personal y que se logre la unificación de criterios, realizar registros oportunos, emitir reportes con cifras confiables, elaborar un proceso de planificación de acuerdo al flujo de caja, realizar los registros diarios de las obligaciones contraídas, pagar oportunamente de acuerdo a su vencimiento y a la disponibilidad de sus recursos financieros, emitir reportes confiables para la toma de decisiones, salvaguardar los activos, mejorar la imagen frente a sus proveedores y minimizar los riesgos de perder créditos significativos, suspensión de despachos, incremento de costos, o generar intereses moratorios, todo esto afectando negativamente la empresa.



A continuación, se presentan las estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa importadora Zerimar, C.A., dirigidos al control de los procesos de registro de las facturas de los proveedores, a la

planificación de pago y capacitación del personal para que optimice su desempeño laboral mediante el incremento de sus habilidades y conocimientos en materia administrativa, financiera y contable, relacionados a las cuentas por pagar.

**Objetivo 1. Establecimiento de estrategias de control interno para el registro diario de las facturas.**

Este objetivo tiene como finalidad lograr el establecimiento de estrategias de control interno para el registro diario de las facturas de manera que se mantenga la información actualizada y se pueda emitir información confiable al momento de efectuar la planificación de pago, de acuerdo a los recursos financieros disponibles.

**1.1. Establecimiento de funciones en relación al proceso de cuentas por pagar.**

**Funciones del Gerente General**

- El gerente general se encarga de realizar las compras, y de registrar las facturas de compra de los inventarios, para darle ingreso a las existencias en el sistema.
- Deberá realizar una planificación de las compras de acuerdo a la disponibilidad de efectivo de manera que no se realicen compras excesivas que comprometan la liquidez financiera, y genere el incumplimiento de pago en la fecha establecida, ya que esto deteriora la imagen de la empresa frente a sus proveedores. Por lo tanto, deberá realizar una planificación de compra semanal en base a un flujo de caja, donde se consideren las deudas ya contraídas, prioritariamente, y considerando el pago semanal que genera los impuestos y aportes patronales, gastos de nómina y demás servicios.

**Funciones del Analista de Cuentas por pagar**

- Realizará la verificación de las facturas recibidas por conceptos diferentes a la de la adquisición de inventarios, que cumplan con los deberes formales, el

tipo de contribuyente y porcentajes de retención, que esté registrado en el SENIAT, que esté debidamente autorizada y contenga los correspondientes soportes.

- Realizará el registro de las facturas en el sistema administrativo SENX.
- Efectuar el cálculo y elaboración de las retenciones de en materia de IVA, ISLR y Municipales.
- Archivar y salvaguardar la documentación con sus soportes.
- Realizar la planificación de pagos.
- Solicitar los saldos reales al departamento de tesorería.
- Emitir los comprobantes de retención y enviar junto a los comprobantes de pago a los proveedores en los lapsos establecidos en la normativa.
- Verificar los pagos efectuados e imprimir las transferencias ejecutadas por contabilidad para el pago de las obligaciones, actualizar la información en el sistema administrativo SENX.
- Preparar y ejecutar las declaraciones de impuestos semanales y mensuales de acuerdo al calendario tributario.
- Llevar un control del pago de los impuestos y retenciones en material laboral.
- Llevar control de los comprobantes de retención para evitar duplicidad de declaración u omisión de la misma.

### **Gerente de Contabilidad**

- Suministrará los movimientos bancarios y saldos de las cuentas diarios para la planificación de pagos, y verificación de pagos efectuados.
- Aprobará y ejecutará los pagos indicados en la planificación semanal, realizada por el departamento de cuentas por pagar de acuerdo al análisis de vencimiento respetando la antigüedad de saldos y a la liquidez financiera de

la empresa, verificando que estén debidamente probadas las facturas y contengan los soportes correspondientes.

- Emitirá comprobantes de transferencia de pagos de cuentas por pagar y entregará al departamento de cuentas por pagar para soportar los comprobantes de pago.

### **1.2. Control de las compras de acuerdo a la capacidad de endeudamiento de la empresa.**

El Gerente General, deberá realizar una planificación de las compras debido que en la actualidad los proveedores han venido disminuyendo la modalidad de crédito por el pago de contado a tres (03), cinco (5), siete (7) días, o pre-pago. Por lo tanto, requiere de un flujo de caja constante para poder cubrir las obligaciones contraídas por la empresa, teniendo que apoyarse en la herramienta de flujo de caja proyectado, de manera que pueda planificar sus compras de acuerdo a sus ingresos, y considerando que la empresa debe cubrir el resto de las obligaciones contraídas, en este sentido, se deberá elaborar un bosquejo de las proyecciones pendientes por cobrar de acuerdo a la realidad en cuanto a la puntualidad del pago por los clientes, además, de los saldos reales disponibles en las entidades bancarias, así como proyectar las facturas correspondientes a la compra y reposiciones de inventarios, pendientes por pagar.

También deberá considerar los pagos de impuestos que son semanales tales como Anticipo de IVA, Anticipo de ISLR, retenciones, que afectan directamente la liquidez de la empresa.

También deberá minimizar las compras en las quincenas, debido a que se requiere de los recursos necesarios para pagar la nómina y las facturas ya vencidas de la semana anterior.

Por otro lado, se deben pagar las retenciones de ISLR mensuales, y demás impuestos en material laboral.

Esta planificación deberá colocarse en una cartelera para que el personal pueda estar pendiente de la fecha de pago de los impuestos, aportes patronales, servicios y demás obligaciones.

### **1.3. Recepción de las facturas de manera oportuna.**

- Toda unidad receptora de facturas de bienes y servicios deberá emitir las facturas al departamento de cuentas por pagar, agilizando la verificación de la compra o recepción del bien o servicio, solicitar su aprobación y colocar los soportes correspondientes.
- La factura no podrá pasar más de un (01) día laboral en del departamento de la unidad receptora del bien o servicio.
- Diariamente serán enviadas al departamento de cuentas por pagar, quien colocara sello de “recibido” al momento de su ingreso.

### **1.4. Registro oportuno de las facturas.**

- Diariamente se realizará la verificación de la factura que cumpla con los deberes formales.
- Cuando es proveedor nuevo, se procederá verificar que el proveedor esté inscrito en el SENIAT, a través del portal del electrónico y se verificará la calificación de contribuyente y los porcentajes de retención, setenta y cinco por ciento (75%) o cien por ciento (100%).
- Se revisará que la factura esté debidamente aprobada por el área correspondiente, y que contenga los respectivos soportes.
- No se podrá registrar facturas que no estén físicamente con el original.
- Se realizará la calificación del tipo de proveedor, si es de servicios, compras de inventarios, alquileres, fletes, entre otros, y se procederá a su registro en el sistema administrativo SENX, se le aplicará la alícuota de retención correspondiente de retención del IVA, ISLR e impuestos Municipales.

- Se imprimirá el comprobante de retención y se anexará a la factura.
- Se resguardará copia del comprobante en una carpeta para el registro en el libro de compra, y de retenciones para elaborar diariamente el documento TXT respectivo, para minimizar el proceso al momento de efectuar las declaraciones.
- Se procederá a emitir listado de facturas registradas y se revisará que los datos de los registros correspondan con los soportes físicos de las facturas.
- Se procederá a archivar las facturas con sus correspondientes comprobantes de retención y soportes respectivos.
- Se garantizará la salvaguarda de la documentación.

**Objetivo 2. Realización de programación de pago y establecimiento de un día de caja.**

Este objetivo tiene como finalidad llevar a cabo la realización de la programación y establecimiento de un día de caja con el propósito de minimizar la repetición de tareas ejecutadas en el proceso de pago de facturas que se realizan actualmente de manera diaria, para ello se requiere establecer un día de caja semanal para el pago a proveedores y uno para el pago de los impuestos de acuerdo al calendario tributario, y planificación del pago de nómina, en este sentido se establece lo siguiente:

**2.1 Programación de pago y establecimiento de día de caja**

- Se establecerá como días de pago los días martes y jueves
- Los días martes se procederá a ejecutar la declaración y pago de impuestos, esto genera el pago del anticipo de ISLR e IVA, procediendo a pagar las cuotas correspondientes y los importes correspondientes a las retenciones. Además, del pago de las facturas recibidas y registradas correspondientes a los días jueves, viernes y lunes.
- Los días jueves se procederá a pagar las facturas correspondientes a las

recibidas y registradas los días martes y miércoles.

- Se efectuará la selección de las facturas de acuerdo a las de mayor antigüedad de saldos.
- Se solicitará los movimientos bancarios y saldos al Gerente de Contabilidad para determinar los saldos disponibles de las cinco (05) cuentas bancarias que posee la empresa. Se procederá a planificar los proveedores cuyas deudas serán pagadas de acuerdo a la disponibilidad de cada cuenta bancaria.
- Se dará prioridad de pago a los impuestos, nómina y servicios.
- Se anexarán todos los soportes, comprobantes de retención y facturas debidamente aprobadas a la planificación de pagos para enviar al departamento de contabilidad para que realice el proceso de selección, aprobación, y pago.
- Una vez efectuado el pago deberá imprimir los comprobantes de las transferencias y enviar junto a los soportes al Analista de cuentas por pagar.
- El analista de cuentas por pagar, procederá registrar en el sistema las facturas que fueron pagadas indicando el número de comprobante de pago por transferencia.
- El día de caja será los días miércoles y viernes, donde se procederá a escanear los comprobantes de pago y de retenciones y enviar vía correo electrónico al proveedor.
- Se enviará notificación al responsable de las cuentas por cobrar de los proveedores, para enterar el respectivo pago.
- Se procederá resguardar en archivo electrónico la confirmación de la recepción del comprobante de pago y de retención como garantía de haber notificado al proveedor.
- Se archivarán los comprobantes de pago junto las transferencias y copia del comprobante de retención en los archivos de contabilidad.


## **2.2 Control de las retenciones emitidas**

- Para garantizar el proceso de declaraciones de retenciones de impuestos de IVA, ISLR y Municipales de manera efectiva, se requiere que el servicio técnico del sistema administrativo SENX realice modificaciones en el módulo de retenciones para poder colocar una opción que permita identificar que el comprobante de retención ya fue declarado en procesos anteriores, para minimizar la duplicidad de registros que se traducen en rechazo y generación de error del documento TXT que se envía al portal de SENIAT, teniendo que tomar de nuevo el documento en Excel y realizar la modificación, convertir de nuevo en documento TXT y cargar de nuevo al portal electrónico del SENIAT.
- Una vez efectuado la modificación del módulo de retenciones, el analista de cuentas por pagar, procederá a actualizar la condición de declarado el comprobante de retención.
- Esto permitirá que al momento de emitir los reportes de comprobantes de retención se pueda purificar mediante la opción de emisión de reportes de comprobantes de retención pendientes por declarar.
- Mientras se efectúa el proceso de modificación del módulo el analista de cuentas por pagar deberá emitir el reporte de retenciones y comparar con la última declaración de retenciones, para minimizar el riesgo de duplicidad de registros.


### **Objetivo 3.- Planificación de la capacitación del personal de cuentas por pagar.**

Este objetivo tiene como finalidad la planificación de la capacitación del personal de cuentas por pagar, en el cual se pueda aumentar sus habilidades y conocimientos en cuanto a la ejecución de los procedimientos en el área de cuentas por pagar y la implantación de controles internos, así como, la importancia de la

creación de un ambiente de control por parte de todos los niveles de la organización. Para tal fin, se implementarán los siguientes talleres.

		<b>Taller 1.- Difusión de las estrategias de control interno propuestas para el área de cuentas por pagar</b>
<b>Dirigido a:</b> Personal de cuentas por pagar. Gerente de General y Gerente de Contabilidad.	Duración: 8 horas	
<b>Contenido:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El control interno, definición e importancia.</li> <li>- Elementos del control interno.</li> <li>- Importancia de la participación del supervisor en el proceso de control interno.</li> <li>- Detalle de las estrategias propuestas.</li> </ul> Implementación del monitoreo para comprobar el cumplimiento de los controles propuestos.		

Fuente: Rivas (2019)

		<b>Taller 2.- Procedimientos para el registro efectivo de las cuentas por pagar y pago oportuno.</b>
<b>Dirigido a:</b> Personal de cuentas por pagar. Gerente de General.	Duración: 4 horas	
<b>Contenido:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación y aprobación de las facturas.</li> <li>- Recepción oportuna.</li> <li>- Cumplimiento de los deberes formales.</li> <li>- Verificación que el proveedor esté inscrito en el portal del SENIAT.</li> <li>- Determinación del porcentaje de retención del IVA; ISLR, e Impuestos Municipales.</li> <li>- Procesos de planificación de pagos.</li> <li>- Enteramiento del pago al proveedor y envío de comprobantes.</li> </ul>		

Fuente: Rivas (2019)



### Taller 3.- Planificación tributaria.

**Dirigido a:** Personal de cuentas por pagar y Gerente de Contabilidad

Duración: 8 horas

#### **Contenido:**

- Planificación de declaración y pago de impuestos laborales y tributarios, de acuerdo al calendario tributario.
- Cálculo y elaboración de retenciones y emisión de comprobantes.
- Elaboración del libro de compra y ventas.
- Declaración de anticipos de IVA e ISLR, e Impuestos Municipales.
- Cumplimiento de los deberes formales.
- Declaración y pago de retenciones.

**Fuente:** Rivas (2019)

## CONCLUSIONES

Debido a la importancia que tiene para las empresas poderse mantener en el mercado en el cual se encuentran inmersas y lograr ser efectivas para alcanzar los objetivos propuestos, requieren generar un endeudamiento para mantener la operatividad de la organización, tanto para reponer sus inventarios como adquirir aquellos servicios que contribuyen al buen funcionamiento de la organización, pero, todo endeudamiento demanda su pago oportuno, es por ello, que se establecen controles internos en el área de cuentas por pagar que permitan garantizar el registro correcto de las operaciones, para emitir reportes confiables y poder planificar de acuerdo al análisis de antigüedad de saldos el pago de sus compromisos contraídos, de manera que se pueda mantener la buena imagen de confianza que tiene los proveedores con la organización, y cumplir también con las obligaciones tributarias establecidas por el Estado, en sus leyes, y adquiridas por la condición de la empresa como institución mercantil.

En este sentido, el presente estudio se orientó a mejorar los procesos de cuentas por pagar debido a la falta de controles que garantizaran el registro oportuno de las obligaciones y ejecución de su pago en el tiempo oportuno, para tal fin, se procedió a realizar un diagnóstico real de la manera como se están llevando los procesos, a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa, cuyos resultados permitieron detectar la debilidades existentes en sus procesos entre las cuales se encuentran, que la empresa, no cuenta con manuales de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por pagar, no se realiza una adecuada capacitación del personal en materia tributaria, para el cálculo, declaración y pago de impuestos, además, no se realiza el registro oportuno de las facturas, retraso en el cálculo y emisión de retenciones, debido a que no se reciben las facturas a tiempo por parte de los departamento receptores del servicio.

Por otro lado, no se tiene establecido un día de caja, no se realiza una

planificación semanal, sino se emiten pagos todos los días de la semana, además no se le notifica al proveedor que se le ha realizado el pago, a pesar que se envía vía correo electrónico los pagos con la documentación soporte cuando lo solicitan, por lo tanto, no cumplen con la entrega de los comprobantes de retención a tiempo. Es por ello, que se concluye que el control interno permite establecer un conjunto de procedimientos orientados a la salvaguarda de sus activos, realizar el registro oportuno de sus operaciones, emitir reportes confiables y optimizar el desempeño del personal para lograr los objetivos organizacionales, detectando posibles errores a tiempo y establecer los correctivos.

Finalmente, se puede señalar que en la presente investigación se pudo lograr el objetivo principal que consistió proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., de manera que se pueda garantizar lograr el pago oportuno de sus obligaciones, mejorar su imagen ante sus proveedores, lograr que se cumpla con la declaración y pago de sus obligaciones tributarias, administrar sus fondos adecuadamente para el pago de sus deudas y obligaciones, mejorando su imagen ante sus proveedores, trabajadores y entes reguladores.

## **RECOMENDACIONES**

Para lograr la efectividad en el establecimiento de las estrategias de control interno que permitan mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

Proporcionar un programa de capacitación para el personal encargado del departamento de cuentas por pagar y todos aquellos que intervienen en el proceso registro y pago de las obligaciones, donde se desarrolla las operaciones diarias, de manera que no queden dudas respecto a cómo debe realizarse el trabajo, y como implementar las estrategias de control interno propuestos.

Establecer líneas de comunicación efectiva entre todo el personal del área de cuentas por pagar, lo cual permitirá detectar los problemas al momento de su ocurrencia, para poder aplicar los adecuados controles internos que ayuden a dar soluciones efectivas a tales problemas.

Crear indicadores de desempeño que midan la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo, donde se logre conocer los avances obtenidos y si los mismos van en dirección del cumplimiento de los objetivos del ciclo, así como evaluar si los controles internos están brindando la efectividad esperada.

Se debe establecer un plan de reuniones periódicas entre el personal que interviene en las cuentas por pagar. En las mismas, se deben exponer las debilidades detectadas en el proceso en las diferentes áreas objetos de estudio, así como retroalimentación entre las partes.

Establecer líneas de comunicación efectiva entre todo el personal del área lo cual permitirá detectar los problemas al momento de su ocurrencia, para poder aplicar los adecuados planes de acción que ayuden a dar soluciones efectivas a tales problemas.

## REFERENCIAS

- Aguirre, Juan. (2007). **Control Interno áreas específicas de implantación. Procedimiento y control-Auditoria tomo III.** Edición especial. Madrid. España: Editorial Didáctica Multimedia, S.A.
- Alberto, Rosemary y González, Fabiana (2015). **Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa "L.H.R. Industrial Supply C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Campus Bárbula, Estado Carabobo, Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arcila, Luis (2013). **El control interno es hacer las cosas bien.** Vol. 29. N° 90. México: Revista Universidad EAFIT.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2017). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Cárdenas, Miguel (2014). **El Enfoque de sistemas. Estrategias para su implementación.** Colombia: Editorial Limusa.
- Catacora, Fernando (2012). **Sistema y Procedimientos Contables.** 2ª Edición. Venezuela: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Cashin, James y Lerner, Joel (2013). **Contabilidad I.** 4ª Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Castillo, Alejandro (2019). **Estrategias para la optimización del control interno de los procesos de cuentas por pagar en la empresa Bodeguería, Bodegón Y Delicateses, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego, Estado Carabobo, Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- CONASEV. (2011). **Reglamento de la información financiera y manual para la preparación de información financiera.** Lima, Industrias Graficas Ideas S.A.
- Contraloría general de la república. (2015). Guía de evaluación del control interno en la auditoría financiera gubernamental. Recuperado de:

[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/\(GU-SCPAFI04\)00\\_Gu%C3%ADa\\_Evaluacion\\_Control\\_Interno\\_Auditoria\\_Financiera\\_Gubernamental.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/(GU-SCPAFI04)00_Gu%C3%ADa_Evaluacion_Control_Interno_Auditoria_Financiera_Gubernamental.pdf).  
Extraído el 28 de marzo del 2017.

- Chapman, William (2015). **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Abeledo Perrot. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal
- Elliott, John (2014). **Contabilidad Financiera**. 7ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.
- Estupiñán, Rodrigo (2012). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales**. 2ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002). **Declaración de Normas de Auditoría (DNA), Publicaciones Técnicas (PT) y Servicios Especiales Prestados por Contadores Públicos (SEPC) de Aceptación General en Venezuela. Tomo II**. Caracas. Venezuela.
- Fred, David (2003). **La Gerencia Estratégica**. 9ª Edición. Colombia: Fondo Editorial Legis S.A.
- Hernández, Rodrigo; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2017). **Metodología de la investigación**. 3ª Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana.
- Herrera, Luis; Medina, Arnaldo y Naranjo, Galo (2014). **Tutoría de la Investigación Científica**. 4ª Edición. Quito, Ecuador: Editorial Dimerino Editores.
- Holmes, Artur (2014). **Auditoría Principios y Procedimientos**. 7ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2017). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Jaramillo, Ledy (2017). **Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017**. Universidad Privada Norbert Weiner, en Lima, Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Meigs, Robert y Meigs, Bettner (2012). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Editorial McGraw – Hill Interamericana S.A.

- Méndez, Carlos (2014). **Metodología. Guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias Económicas, Contables y Administrativas.** 4ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Perdomo, Abraham (2017). **Fundamentos de Control Interno.** 9ª Edición. México: Editorial Cengage Learning.
- RAE (S/F). **Diccionario.** [Documento en línea]. Disponible en: Recuperado de: [www.rae.es](http://www.rae.es). [Consulta, 2019 Marzo 15]
- Roberto, Manolo (2019). **Estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego, Estado Carabobo, Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Rueda, Manuel y Rueda, Antonio (2011). **El control interno de cuentas por pagar y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana.** Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado
- Sabino, Carlos (2017). **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Serna, Humberto (2017). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.
- Stoner, James (2011). **Administración.** 4ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Tabón, Sergio (2014). **Proyectos formativos, Teoría y metodología.** 1ª Edición. México: Editorial Pearson.
- Tamayo, Luis (2018). **Manual de obligaciones.** 6ª Edición, Editorial Temis. Bogotá.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.
- Tovar, Andrés y Tovar, Arianney (2014). **Propuesta de lineamientos bajo el enfoque coso II, para mejorar el control interno en las operaciones del departamento de cuentas por pagar de una Institución Privada de Educación Superior, ubicada en Valencia Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Campus-Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela: Editorial del Vicerrectorado de proyectos Especiales.

Van Horne, James (2013). **Administración Financiera**. 9ª Edición. México: Editorial Prentice Hall Interamericana, S.A.

# ANEXOS



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

**Cuestionario**

Estimado señor

Gerente del Departamento de Administración

Área de Cuentas por pagar

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer estrategias de control interno que permitan mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar, C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

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.

Gracias por su colaboración,

## Anexo A

### CUESTIONARIO

Cuestionario		Alternativa	
Ítem	Preguntas	SI	NO
1	¿Considera usted que las facturas de proveedores son recibidas a tiempo en el departamento de cuentas pagar?		
2	¿Sabe usted si se realizan los registros diarios de las facturas de los proveedores en el sistema administrativo y contable?		
3	¿Tiene usted conocimiento si se revisa que las facturas de los proveedores cumplan con los deberes formales?		
4	¿Sabe usted si se revisa el portal electrónico del SENIAT la calificación del proveedor como contribuyente para poder realizar la correspondiente alícuota de retención?		
5	¿Tiene usted conocimiento si se realiza oportunamente la retención de IVA y/o ISLR, al momento de efectuar los registros contables?		
6	¿Considera usted que las declaraciones de retenciones de IVA e ISLR se efectúan en los lapsos establecidos en el calendario tributario emitido por la Administración Tributaria?		
7	¿Sabe usted si se ha llegado a declarar y pagar las Retenciones de IVA e ISLR a destiempo?		
8	¿Tiene usted conocimiento de las sanciones o multas a los que puede incurrir la empresa por causa de la declaración o pago a destiempo?		
9	¿Sabe usted si se han dejado de registrar facturas que están incluidas en la planificación de pagos?		
10	¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Importadora Zerimar C.A.?		

Fuente: Rivas (2019)

## Anexo B

### Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	1	2	33%	67%
2	2	1	67%	33%
3	3	0	100%	0%
4	3	0	100%	0%
5	2	1	67%	33%
6	3	0	100%	0%
7	3	0	100%	0%
8	1	2	33%	67%
9	2	1	67%	33%
10	3	0	100%	0%

Fuente: Rivas (2018)

## Anexo C

### Cuadro 1.- Lista de Cotejo

Empresa:						
Área de Aplicación:						
Fecha de Aplicación:						
ITEMS					Escala de Alternativa	
					SI	NO
1. Existencia de manuales de normas y procedimientos para el departamento de cuentas por pagar.						
2. Segregación de funciones entre el personal que registra las cuentas por pagar y quien emite los pagos.						
3. Custodia adecuada de las chequeras y claves de acceso a banca electrónica.						
4. Capacitación del personal para la verificación y registro de las facturas.						
5. Capacitación sobre los procesos para el cálculo, declaración y pago de retenciones de IVA e ISLR.						
6. Entrega de los comprobantes de retención a los proveedores dentro de los cinco (05) días de la fecha de pago.						
7. Comunicación a los proveedores de la emisión de los pagos.						
8. Envío por correo electrónico de los comprobantes de pagos a proveedores mediante transferencias o depósitos.						
9. Establecimiento de un día de caja para pago a proveedores.						
Lun:	Mar:	Mie:	Jue:	Vie:	Hora:	
10. Establecimiento de un día de planificación y ejecución de pagos a proveedores.						
Lun:	Mar:	Mie:	Jue:	Vie:	Semanal	Quincenal

Fuente: Rivas (2019)