



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE
CUENTAS POR PAGAR DE LA
EMPRESA PINTURAS ROBERTO C.A.**

Autor: Manolo Roberto

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 OPTIMIZAR LOS
PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA
EMPRESA PINTURAS ROBERTO C.A.**

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

Autor: Manolo Roberto
C.I. 25.550.951

Tutor: Licdo. Miguel Licon

San Diego, Diciembre del 2018



**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 Manolo Roberto, portador de la Cédula de Identidad No. V- 25.550.951, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA PINTURAS ROBERTO C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.

Miguel Ángel Licon López
C.I. 8.829.211

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp.
LISTA DE GRÁFICOS	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	ix
1	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos Básicos	22
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	23
3.2. Fases Metodológicas	24
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	24
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	26
3.2.3. Fase III: Diseño de un estrategias de control interno	26
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	28
CAPITULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	44
5.2. Objetivos de la Propuesta.	44
5.3. Justificación de la Propuesta.	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	47

CONCLUSIONES	pp.
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	56
	59

LISTA DE CUADRO

CUADRO	pp.
1. Cuadro de Observación	29
2. Análisis DOFA	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Registro oportuno de las operaciones.	31
2. Uso de un auxiliar de cuentas por pagar.	32
3. Planificación de pago semanal.	33
4. Facturas no registradas.	34
5. Pago de facturas sin soporte original.	35
6. Verificación del cumplimiento de deberes formales.	36
7. Comunicación del proveedor del pago.	37
8. Conciliaciones bancarias.	38
9. Emisión de reportes para verificación.	39
10. Optimizar los procesos mediante estrategias.	40

DEDICATORIA

Este Triunfo quiero dedicarlo primeramente a **DIOS**, por siempre permanecer a mi lado y guiarme en cada una de las etapas recorridas para la culminación de esta meta.

A mis padres Manolo Roberto Y Fanny Magallanes, por ser los guías incondicionales que orientaron, me educaron y me formaron, con sus excelentes valores, bríndame ejemplos de responsabilidad y constancia, los que siempre me apoyaron y creyeron en mí, los amo mucho.

A Venezuela, país que me vio nacer, el cual apuesto todos los días por él, y sin duda quiero formar parte del cambio que todos queremos vivir.

A la empresa Pinturas Roberto CA por prestarme apoyo para desarrollar el presente proyecto y a todas las personas e instituciones que de alguna manera u otra me apoyaron para la elaboración de mi informe final.

A todos ellos, gracias por su apoyo incondicional.

Manolo Roberto

AGRADECIMIENTO

Le Agradezco principalmente a DIOS por darme la fuerza y el ímpetu necesario para salir adelante y cumplir esta meta tan anhelada en mi vida.

A Mis Padres Manolo Roberto y Fanny Magallanes por ser mis guías y mi apoyo incondicional estando pendiente en cada momento de mi carrera brindándome ejemplos de constancia y responsabilidad y mis grandes maestros para ser mejor persona cada día creciendo tanto personal como profesionalmente. Este objetivo es gracias a ustedes, son lo más grande que Dios me dio, son mi ejemplo de vida, y de igual forma merecedores de este triunfo.

A mis hermanos Kimberly, Gabriel y Hedyth , por haberme apoyado en cada una de las etapas, que constituyen este exitoso triunfo los amo.

A mi Novia Josedira Guillen por préstame su apoyo a lo largo de este camino, el cual recorrimos juntos, Como compañeros de Clases, Novios, Te Amo.

A mi Tutor Miguel Lincon por su invaluable apoyo y colaboración para la realización de este trabajo de grado, Porque su apoyo académico fue necesario para la culminación de este Triunfo.

A todos los Profesores De la Universidad José Antonio Páez, Por transmitirme sus respetuosos conocimientos, y ser parte fundamental para la culminación de maravilloso triunfo.

A mis compañeros de clases que siempre estuvieron allí, cuando más los necesitaba porque sin Duda formaron parte de mi preparación académica, se les quiere colegas .

Manolo Roberto



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR DE LA
EMPRESA PINTURAS ROBERTO C.A.**

San Diego, Diciembre de 2018

Autor: Manolo Roberto

Tutor: Licdo. Miguel Licon

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo del presente estudio ha sido proponer estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., con la finalidad de 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. Para ello, se desarrolló el estudio bajo la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo documental. La población estuvo 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, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requirió la investigación para realizar el diagnóstico. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar fueron la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación. Con la información obtenida, se procedió a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de procesos contables y administrativos de las cuentas por pagar. 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.

Descriptor: Estrategias, Cuentas por pagar, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto proponer un estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., con la finalidad de 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, así como salvaguardar sus activos, emitir reportes confiables para la toma de decisiones, la elaboración de los estados financieros, ya que el control interno permite el cumplimiento de los procedimientos, y detectar posibles desviaciones implementando los correctivos necesarios a tiempo.

A tales fines, la investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, en la cual se aplicará como técnica la encuesta y la observación directa. En este sentido, este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, 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 más resaltantes utilizados en la propuesta.

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 Pinturas Roberto 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

En la actualidad la globalización, las nuevas tendencias tecnológicas, y los efectos de económicos de los países donde las empresas se encuentran desarrollando sus actividades mercantiles, afectan la efectividad de las organizaciones para mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas, requiriendo adaptarse a tales cambios para ser más efectivas y competitivas y lograr mantener el posicionamiento alcanzado, y que quieren alcanzar.

En Venezuela, las empresas confrontan un reto mayor debido a que los efectos de la economía inestable inflacionaria, y las decisiones gubernamentales generan mayor impacto en el logro de los objetivos organizacionales, por lo tanto es necesario evaluar sus procesos a todos los niveles organizacionales, y establecer herramientas que garanticen que las metas y objetivos sean alcanzados, y que los procedimientos estén alineados al logro de los mismos, de manera clara y sencilla para que el personal que labora en las diferentes áreas realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz, ya que es el talento humano el que hace que las empresas sean efectivas y por ende competitivas en el mercado cada vez más exigente, donde se busca satisfacer las necesidades de los clientes ofreciéndoles productos de calidad.

Una de las herramientas que en la actualidad han tenido mayor auge en las organizaciones, para mejorar sus procesos, es la implementación de controles internos que permitan la salvaguarda de los activos, garanticen que se cumplan con las normativas políticas y procedimientos establecidos, se efectúe un registro oportuno de las operaciones realizadas por la empresa, se emitan reportes con información confiables para la toma de decisiones, así como para la elaboración de los estados financieros, permitiendo además detectar posibles desviaciones en sus procesos, para implementar los correctivos necesarios a tiempo.

Al respecto, Catacora (2015), expresa que el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238)

En este sentido, el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de la organización, a través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control interno vigente en una empresa los neutraliza, evaluando la vulnerabilidad de un sistema. Es por ello, que el control interno está directamente relacionado con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar seguros que la información financiera es confiable, siendo esto lo que se logra a través de un sistema de control interno bien aplicado en la entidad.

Como complemento, el control interno de los procesos de cuentas por pagar de una organización junto con la de los pagos y compras, se basa en el manejo y la custodia de los fondos. Por lo que se considera, que el activo que ofrece más dificultades es el dinero en efectivo, ya que es difícil su identificación, de esta forma su control es más susceptible a errores; también por su liquidez y por el volumen que representa en la empresa, existen mayores probabilidades de que su entorno se produzca fraudes. Por tal motivo, se deben agudizar las medidas de control interno, para minimizar errores y evitar fraudes.

En este mismo orden de ideas, el control interno de las operaciones básicas de cuentas por pagar, son un conjunto de normas básicas que tienen como finalidad tratar de que el dinero se establezca para la realización de las operaciones inherentes a estas actividades con un estricto control sobre los fondos, desde que se concreta la compra, el registro de la deuda y se genere el pago de la obligación, donde exista consistencia entre la orden de compra, la factura, y el pago realizado, dejando los

soportes correspondientes, y que estos hayan pasado por un proceso de aprobación adecuado.

Partiendo de los supuestos anteriores, el presente estudio se basa en la empresa Pinturas Roberto C.A., que responde al Registro de Información Fiscal, J-30326222-8 ubicada en la Avenida Las Ferias, C.C Monumental I, Municipio Valencia, Estado Carabobo, dedicada la compra y venta de toda clase de pinturas, al mayor y detal, la cual presenta debilidades en sus procesos y requiere de la implementación de controles internos en el área de cuentas por pagar, debido a que se han generado un cúmulo de facturas vencidas que no se han pagado a tiempo, y que ha generado descontento por parte de los proveedores, lo cual podría traducirse en suspensión de créditos importantes para la organización, o suspensión de despachos, que puedan afectar la liquidez financiera de la empresa, al tomar medidas por parte de los proveedores de exigir la modalidad de pre-pago, al momento de efectuar nuevos pedidos para las reposiciones.

Es por ello, que se requiere implementar estrategias de control interno que permitan optimizar los procesos en el área de cuentas por pagar, que garanticen el registro oportuno de las facturas originadas por las obligaciones contraídas por la empresa, para llevar un análisis de vencimiento de los créditos otorgados por los proveedores y poder efectuar una programación de pago, de acuerdo a la disponibilidad inmediata que presenta la empresa, minimizando el riesgo de emitir pagos sobre fondos no disponibles, lo que podría deteriorar la imagen crediticia de la empresa ante sus proveedores y entidades bancarias. En tal sentido, sobre las cuentas por pagar, es necesario que los procesos contables estén claramente definidos de tal manera que se establezcan las normas, políticas y procedimientos necesarios, así como los controles que sean capaces de detectar a tiempo posibles desviaciones para poder implementar correctivos de manera oportuna.

Por lo tanto, para que una organización logre las metas propuestas en el área de cuentas por pagar es importante que cuente con procesos contables claros que permitan obtener facturas ordenadas cronológicamente, por fecha de vencimiento,

oportunamente registradas, para que la gerencia pueda planificar en el flujo de caja su pago oportuno, o el aprovechamiento de descuentos por pronto pago o la importancia que tienen estos para los distribuidores que suministran los materiales y suministros que requiere la organización para su operatividad. En conclusión, un manejo eficiente del proceso contable de cuentas por pagar constituye un aporte de vital importancia para el funcionamiento de las operaciones contables y administrativas de una organización.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían las estrategias de control interno adecuadas para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

1.3.2Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.
- Identificar Los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente estudio se busca proponer el control interno específicamente en el

área de cuentas por pagar para lograr la optimización de sus proceso de la empresa Pinturas Roberto C.A., a través de un proceso de identificación de los procedimientos reales que se efectúan actualmente, para poder detectar la posibles debilidades existentes que han generado que no se realice el oportuno pago de las obligaciones contraídas, con el fin de minimizar los riesgos de suspensión de créditos que afectarán la liquidez financiera, de la empresa, cayendo en políticas de pre-pago, o suspensión de despachos que podrían afectar las reposiciones de inventarios, necesarios para continuar la operatividad de la organización mediante el proceso de ventas, donde los clientes podrían emigrar con los competidores, al no contar con las existencias requeridas para cubrir sus necesidades o pedidos.

Desde el punto de vista social, el presente estudio aporta soluciones a otras organizaciones que presenten problemática similar, pudiendo emplear las estrategias propuestas para poder mejorar sus procesos e implementar el control interno como herramienta de salvaguarda de sus activos. Además, sirve de aporte a otras investigaciones de la universidad José Antonio Páez, u otras universidades sirviendo de antecedentes, y que se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, establecidas para la Escuela de Contaduría Pública. Finalmente, sirvió al autor para mejorar sus conocimientos académicos y profesionales, en el campo laboral, en el área de cuentas por pagar, mediante la implementación de controles internos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está dirigido al establecimiento de los aspectos teóricos que sustentarán el estudio en cuestión. En consecuencia dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos, que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definiciones de términos relevantes, para lo cual se efectuó una recopilación de ideas de diversos autores, y se establecerá una relación con la problemática investigada, con el objetivo de obtener una base que fundamente la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Tamayo (2016:103), 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”. En este sentido, están referidos a la revisión de trabajos anteriores que guardan relación con los tópicos a desarrollar en este estudio, representan los antecedentes que servirán como punto de referencia para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos a tratar, entre los más resaltantes que guardan relación con el problema en estudio se encuentran los realizados por:

Hernández y Hernández (2017), en su trabajo de grado que lleva por título **“Plan estratégico para mejorar los procesos contables de cuentas por pagar de la empresa Focus Import, C.A. en Guacara, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación con la finalidad de realizar de manera adecuada, las cuentas por pagar y su cancelación, así como emitir información financiera de manera confiable y oportuna a la gerencia para la planificación del flujo de caja y realizar el pago en los

lapsos establecidos de sus obligaciones. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo factible con diseño de campo. La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta, a través del instrumento el cuestionario compuesto de once (11) preguntas dicotómicas cerradas. Con los resultados obtenidos las autoras concluyen en su investigación, que no se lleva a cabo un seguimiento y control interno de las actividades que realiza el personal de cuentas por pagar, que se traducen en debilidades que ocasionan grandes inconvenientes, ya que no hay una unificación de criterios que permita establecer la guía de acción a la cual debe desarrollarse las actividades. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre controles internos que pueden ser utilizadas para poder salvaguardar los activos, implementando la segregación de funciones, y la supervisión de las actividades para asegurar el registro, seguimiento del vencimiento y autorización de los pagos.

Por su parte el presentado por, Sequera y Torrealba (2017), en su investigación que lleva por título **“Estrategias para la optimización de los procesos contables de las cuentas por pagar de la empresa M+H Filtration Technology Venezuela, ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como fin lograr el registro, pago oportuno de las obligaciones, minimizar errores y emisión de pagos dobles, así como realizar una planificación adecuada del flujo de caja y mejorar la imagen frente a sus proveedores.

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 y 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.

Con los resultados obtenidos se realizó un diagnóstico de los procesos de cuentas por pagar para identificar las debilidades existentes, con los que los autores pudieron concluir que a pesar de contar con normas procedimientos, en el área de

cuentas por pagar, tales normas y procedimientos no aseguran que toda factura sea contabilizada y registrada de inmediato. Es necesario, revisar los procedimientos, para evaluar su capacidad de cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que de ello depende la efectividad del proceso de cuentas por pagar. Su aporte al presente estudio, es las bases teóricas sobre cuentas por pagar, y los procedimientos que deben llevarse a cabo para poder evaluar las necesidad de control interno que requiera para garantizar el registro oportuno de las operaciones y emitir reporte confiables.

Por su parte, Barcia (2016), presentó en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, un trabajo de investigación titulado “**Diseño de procesos para el pago a proveedores y fondos a terceros en el G.A.D.M. ATACAMES**”, para optar al título de Magíster e Administración de Empresas, Mención Planeación. El estudio tuvo como finalidad, describir los procesos actuales para identificar falencias que puedan ser transformadas en fortalezas mediante propuestas variables. De esta manera, la metodología utilizada combina el estudio cualitativo y cuantitativo, mediante un estudio de campo y documental, a nivel descriptivo. Se utilizó como técnica de recolección de información fuentes bibliográficas, la entrevista y la encuesta, apoyada de un cuestionario conformado de catorce ítems de respuestas cerradas: excelente, muy buena, buena y deficiente.

La autora concluye, que con los resultados esperados se fundamenten una mayor eficiencia, la cual permita a través de implementación de sistemas automatizados, agilizar los procesos de control, registro y pago, para mantener una efectiva relación, apoyada en el presupuesto institucional. Asimismo, señala la importancia de mantener una visión de procesos financieros estructurados, los cuales ayudarán a controlar el flujo de efectivo, dando cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas. Su aporte a la presente investigación, son las bases teóricas que fundamenten la presente investigación relacionadas a los procedimientos administrativos, para el proceso de pago de las obligaciones que requieren de medidas de control para minimizar los riesgos de cometer errores, omisiones y evitar fraudes.

Seguidamente, Guarino (2015), presentó un estudio titulado **“Optimización de los procesos administrativos del departamento de cuentas por pagar de los proveedores directos de FARMATODO C.A., Área Metropolitana de Caracas, año 2015”**, para optar al título de Licenciada en Administración, en la Universidad Nueva Esparta. Caracas, elaborada con el fin de proponer correctivos que permitan el desarrollo eficiente de los procesos al momento de realizar la compra de suministros dentro de las tiendas Farmatodo C.A., que conforman el área Metropolitana de Caracas, para así lograr el correcto funcionamiento del departamento de cuentas por pagar y el logro de los objetivos propuestos, y mantener la excelencia operativa dentro de la organización. La metodología implementada fue enmarcada bajo el tipo de investigación mixta con diseño documental y de campo. Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron la entrevista y la observación directa.

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

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

El basamento teórico de una investigación permite organizar las teorías, conceptos, definiciones y proposiciones relacionándolas entre sí, de manera que aporte elementos que permitan comprender el fenómeno o problemática que se estudia. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2012:85), expresan que: “su función más importante es exponer aquellas teorías y enfoques teóricos considerados válidos para analizar los hechos conocidos y orientar la búsqueda de datos relevantes para la investigación propuesta”. Al respecto, con el propósito de sustentar ampliamente la realización de esta investigación se presenta una serie de teorías y conceptos afines con la problemática planteada, las cuales se detallan a continuación.

2.2.1 Estrategias

La estrategia de una organización se basa generalmente en la satisfacción de valores, propósitos, metas y objetivos organizacionales, para el logro del mismo la alta gerencia tiene que planear un gran proyecto de objetivos muy amplios. Por lo tanto, corresponden a los planes de acción se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo.

Según Serna (2015:35), señala que las estrategias: “son 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 al definir los proyectos estratégicos”. Por lo tanto, las estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos a través de planes de acción o plan operativo que se procesa por medio del monitoreo, seguimiento y evaluación.

Las estrategias de una empresa deben reunir las siguientes características por lo que deben:

- Ser los medios o las formas que permitan lograr los objetivos; los objetivos deben ser los “fines” y las estrategias “los medios” que permitan alcanzarlos.
- Guiar al logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.
- Ser claras y comprensibles para todos.
- Estar alineadas y ser coherentes con los valores, principios y cultura de la empresa.
- Considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.
- Representar un reto para la empresa.
- Poder ejecutarse en un tiempo razonable.

2.2.2 Control Interno

El control interno comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Por lo tanto, la necesidad de contar con un control interno no está confinada a la prevención del robo. El control interno también trata la observación de políticas, procedimientos administrativos y puede ayudar a una entidad a conseguir metas de desempeño y rentabilidad con el objetivo de asegurar que la información financiera sea confiable. En base a lo anteriormente planteado, Cepeda (2015), indica que el control interno:

Es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la situación administrativa. (p.76)

En consecuencia, el objeto del control interno, es ayudar a la administración en alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios. Estas bases teóricas sustentan el presente estudio debido a que tiene como propósito implementar controles internos en el área de cuentas por cobrar tanto para salvaguardar sus activos, como hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidos para el área de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., con la finalidad de emitir reportes con cifras confiables sobre las deudas y obligaciones contraídas por la organización y poder realizar una adecuada programación de pago oportuno para evitar la pérdida de créditos significativos para la misma.

Componentes del Control Interno

Asimismo, se mencionan los importantes componentes del control interno, está

compuesto por cinco componentes interrelacionados los cuales son los siguientes:

- **Ambiente de control:** incluye los atributos individuales de las personas que operan en un negocio, como su integridad, valores éticos, la competencia y el ambiente en que opera por cuanto las personas constituyen el motor que dirige a toda organización.

Los componentes del ambiente de control son:

- Actitud de la alta gerencia: comprometido con el control y su ejercicio en la organización; prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados; ausente del conflicto de intereses.
- Valores y comportamientos: liderazgo en principios y valores se exhorta a la integridad y al comportamiento.
- Recurso humano y clima organizacional: crecimiento y desarrollo del recurso humano; personal capacitado, motivado y competente.
- Cultura y conciencia de control: políticas y procedimientos de control bien definidos; la evaluación de desempeño influye en el aspecto de control.
- Estructura organizacional: responde a la naturaleza, objetivos y necesidades del negocio; delegación de autoridad y asignación de responsabilidades apropiadas.
- **Evaluación de riesgos:** el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar os punto débiles, enfocando los riesgos tanto dl nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.
- **Actividad de control:** están constituidas por los procedimientos específicos

establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades control incluyen actividades preventivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Conciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Indicadores de desempeño.
- Verificaciones.
- Análisis de registro de información.
- Seguridades físicas.
- Controles sobre procedimientos de información.
- **Información y comunicación:** así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con una información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.
- **Monitoreo:** incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los

cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluadores puntuales.

Principios del Control Interno

Según Rondón (2011), los principios del control interno son:

- Fijación de responsabilidad.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el fin de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe escogerse cuidadosamente y entrenarse el personal de empleados.
- Si es posible, debe existir rotación de los empleados en cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de sus vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar por escrito.
- Los manuales de procedimientos deben fomentar la eficiencia y evitar los errores.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con mayor amplitud posible.
- Los principios de control interno permiten establecer la forma en que se deben manejar las operaciones de la empresa, para así tener el control ordenado de la organización. (p.255)

2.2.6 Cuentas por pagar

Según Fernández (2014:3), se define a las cuentas por pagar: “como una cuenta acreedora, por la compra a crédito de bienes y servicios. La forma utilizada para resumir una transacción, o su aprobación, su registro y su pago”. Las cuentas por

pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventario), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. Si son pagaderas a menos de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuenta por pagar a largo plazo.

Es preciso analizar estos pasivos por cada acreedor y en cada uno de éstos por cada documento de origen (Fecha, Número del documento e importe) y por cada pago efectuado. También deben analizarse por edades para evitar el pago de mora o indemnizaciones. Las cuentas por pagar a largo plazo al finalizar cada período económico, deben reclasificarse a corto plazo, (las exigibles el año próximo). Es por ello, que Catacora (2015:272), expresa que los procesos de cuentas por pagar: “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”,

Además, Catacora (2015:273), señala que: “el proceso de cuentas por pagar incluye los procedimientos contables para el seguro registro de los pasivos, valuación de las cuentas por pagar (en caso de moneda extranjera) y el pago de las cuentas a los acreedores”. Por lo tanto, las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventario), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. Si son pagaderas a menos de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuenta por pagar a largo plazo.

Por su parte, Meigs y Meigs (2008:578), plantea en su teoría basa en la base para las decisiones gerenciales que los pasivos: “son deudas u obligaciones que surgen de transacciones o eventos pasados que requieren ser canceladas en una fecha futura. A tal efecto, es preciso analizar estos pasivos por cada acreedor y en cada uno de éstos por cada documento de origen (Fecha, Número del documento e importe) y por cada pago efectuado. También deben analizarse por edades para evitar el pago de mora o indemnizaciones. Las cuentas por pagar a largo plazo al finalizar cada período económico, deben reclasificarse a corto plazo, (las exigibles el año próximo).

El proceso de cuentas por pagar se inicia, en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados, o se compromete con la adquisición de un servicio. Son las amplias categorías de obligaciones económicas que los contadores con facilidad clasifican como pasivos, comúnmente estas obligaciones surgen de alguna transacción realizada con terceros, tal como un proveedor, una institución de crédito, un empleado y otros. Cuando la compañía muestra señales de deudas excesiva o de incapacidad para hacerle frente a sus obligaciones existentes surgen los problemas.

Al respecto, Elliott, (2014), señala 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 pagado pueden ocasionar dificultades que van desde la incapacidad de generar capital adicional hasta una liquidación forzada. (p.513)

Por su parte, Van Horne (2013), plantea 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 pagos si es sincera con ellos y consiste 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 mismo orden de ideas, Cashin (2013), especifica que:

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

Por lo tanto, es responsabilidad del analista de operaciones verificar lo correcto de las adquisiciones, se efectuará la comparación de los detalles en la orden de compra, con los reportes de recepción y la factura del proveedor para determinar que las descripciones, precios, cantidades, términos y flete en el documento estén correctos.

Importancia de las cuentas por pagar

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

Ámbito Administrativo: se considera la importancia que tienen los manuales administrativos, concretamente: las políticas, los procedimientos y el manual de organización, con una orientación al control interno que desde el proceso de compras, pasando por el almacén y terminando con el pago; teniendo evidencia de haber solicitado la mercancía o el servicio se procederá a liquidarlo.

Ámbito Financiero: la importancia que tiene esta fuente de financiamiento llamada cuentas por pagar o proveedores dentro del ciclo financiero es medular, siendo un financiamiento libre o espontáneo; se tiene que considerar permanentemente una regla de oro: use pero no abuse de ella porque puede tener consecuencias graves.

Ámbito Contable: la adecuada contabilización de los pasivos, a través de las Normas Internacionales información financiera es fundamental, así como las provisiones para efectos de control dentro del proceso contable de egresos es necesaria para mostrar una situación confiable dentro de lo que es la deuda de una empresa a una fecha determinada.

Ámbito Fiscal: los requisitos fiscales son esenciales en la deducción de las cuentas por pagar, tanto en el plano de impuesto sobre la renta como en el impacto en el impuesto al valor agregado. Asimismo, el efecto fiscal que tiene los pasivos se tiene que analizar con detenimiento para encontrar el adecuado nivel para el desembolso en materia de pago de impuestos.

Clasificación de las cuentas por pagar

Las cuentas por pagar pueden clasificarse en:

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

En el caso de la empresa Pinturas Roberto C.A., las cuentas por pagar están referidas al pago de proveedores de los principales suministros de bienes y servicios necesarios para su operatividad, por lo tanto se requiere evaluar los procesos contables y administrativos, para verificar que se estén cumpliendo con los registros oportunos y las políticas de crédito para el pago de sus obligaciones en las fechas establecidas, minimizando el riesgo de generarse intereses de mora por el incumplimiento de sus pagos, ya que esto deteriora la imagen de la empresa ante sus proveedores, y podría ocasionar la suspensión de créditos importantes para la misma.

2.3 Definición De Términos Básicos:

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

Debilidad: aspecto interno cuyo nivel de operaciones está por debajo de las normas usuales de funcionamiento.

Desviaciones: son malversaciones de activos registrados, llevados a cabo mediante falsos abonos o convirtiendo desembolsos propios o verdaderos en ficticios.

Eficacia: capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo las metas acertadas.

Eficiencia: capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Encubrimiento: son las medias o acciones tomadas con el objeto de prevenir que las rutinas ordinarias puedan causar el oportuno descubrimiento de las regularidades.

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.

Gestión: Efectuar acciones para el logro de objetivos.

Malversación: son irregularidades o faltas que producen una pérdida inmediata de activos, las cuales son llevadas a cabo mediante procedimientos denominados interpretaciones, sustracciones o desviaciones.

Orden de Compra: documento preparado por el departamento de compras indicando la descripción, cantidad e información relacionada de mercancías y servicios que la compañía pretende comprar.

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

Riesgo: el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión.

Sanciones: penas impuestas por los órganos competentes con sujeción a los procedimientos establecidos por la legislación.

Sustracciones: se refiere al hurto o robo fraudulento.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presentó el marco metodológico, el cual señala Hurtado y Toro (2017:90), que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” , en este sentido, estuvo representado por los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentó la realización del estudio, con la finalidad de proponer estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, por lo cual se desarrollaron todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

Esta investigación de acuerdo a su tipo estuvo soportada en una modalidad de proyecto factible, según las normas de la Universidad Santa María (2016:82): “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; esto se relaciona con esta investigación, ya que permitió diseñar una estrategia de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., como una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de cuentas por pagar a proveedores.

Asimismo, cabe señalar que fue un estudio con diseño de campo a nivel descriptivo. Según Sabino (2016:89), la investigación es de campo debido a que: “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido

los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”, ya que se realizó directamente en el departamento de administración de la empresa en estudio, específicamente en el área de cuentas por pagar, por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de los trabajadores que laboran en esa área y realizar el diagnóstico, mediante las técnicas aplicadas.

Méndez (2015:89), expresa que: “el estudio descriptivo es aquel que identifica características del universo de investigación, establece comportamientos concretos y descubre la asociación entre variables de investigación”, fue a nivel descriptivo, porque permitió realizar un detalle de los procedimientos que son llevados a cabo, que evidencien la necesidad de implementar controles internos.

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 Pinturas Roberto C.A.

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., se hizo necesario en primer lugar, elegir cual fue la población a la cual estuvo dirigido el presente estudio; al respecto Palella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, por lo tanto, la población del presente estudio estuvo constituida por el personal que labora en la empresa en estudio, conformado por diez (10) trabajadores.

En cuanto a la muestra representativa de la población, Hernández, Fernández y Baptista (2012:236), señala que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el

cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, la cual estuvo comprendida por tres (03) trabajadores del área administrativa y contable relacionada con el proceso de cuentas por pagar.

Para la realización del estudio del diagnóstico, se hizo necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información, más apropiadas para conocer cómo es el manejo actual de los procesos de cuentas por pagar a proveedores, en la empresa en estudio. En este sentido, se aplicó la observación directa apoyada de una lista de cotejo como instrumento de recolección de datos. Según Tamayo (2016:22), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”, por su parte, Palella Martins (2016:70), expresan que un cuadro de observación: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Seguidamente, se aplicó la encuesta, que es definida por Arias (2016:96), como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, el cual fue apoyado a través de un cuestionario, que de acuerdo a Tamayo (2016:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo estuvo comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas, de alternativas de respuestas si-no.

Con los datos obtenidos se aplicó la técnica estadística descriptiva, que de acuerdo a Sabino (2016:13): “abarca la recolección, representación, análisis, interpretación y proyección de los datos”, mediante la cual los resultados fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, por lo tanto, la fase de interpretación permitirá realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extraerán las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados, para poder realizar el diagnóstico y desarrollar las fases siguientes..

Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase a través de las técnicas e instrumentos seleccionados, se procedió al 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.

Para ello, se realizó un análisis de contenido. Además, se aplicó, la técnica de la matriz DOFA, donde se expusieron los factores internos y externos implicados en el control interno de las cuentas por pagar, y que al realizar el cruce entre ellos, se pudo obtener las estrategias adecuadas a las necesidades propias de la organización para el diseño de la propuesta que minimice las debilidades encontradas y potencialice las fortalezas existentes.

Fase III: Diseño de estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

En esta fase, una vez desarrolladas las fases anteriores y obtenidas las estrategias que surgieron de la aplicación de la matriz DOFA, se procedió al desarrollo de la propuesta, que consistió en diseño de estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., que permita garantizar el cumplimiento de los procedimientos de registro de las deudas contraídas por la empresa con los proveedores, emisión de reportes con cifras confiables para el proceso de planificación de pagos, de acuerdo a un análisis de vencimiento, que permita además, servir como soporte para la toma de decisiones gerenciales, así como para elaborar los estados financieros. Por su parte, se pretende

mejorar el proceso de pago a proveedores para mejorar la imagen crediticia de la empresa frente a sus proveedores, y fortalecer las relaciones comerciales existentes.

Para el desarrollo de la propuesta se estructuró de la siguiente manera:

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

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los resultados

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas. En el mismo, se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación, para dar un diagnóstico adecuado que permita identificar las debilidades existentes, y poder diseñar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A. , y ayuden a minimizar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas, la cual según Balestrini (2015), señala que:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, es de reducir los datos de manera comprensible, para poder interpretarlo. (p. 169)

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información para poder realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A. Primeramente, se aplicó un cuadro de observación en apoyo de la técnica la observación directa, seguidamente los resultados de la aplicación de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas con respuestas si no, aplicado a una muestras de tres trabajadores del área en estudio, los cuales arrojaron los siguientes análisis, expuestos en gráficos circulares de la manera siguiente:

Cuadro de Observación

Empresa: Pinturas Roberto C.A.			
Departamento o área: Cuentas por pagar.			
Fecha de aplicación del instrumento: Octubre de 2018			
ítem	Preguntas	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos de cuentas por pagar.		X
2	Controles internos formalmente establecidos para el área de cuentas por pagar.		X
3	Existencia de un sistema administrativo para el registro de las operaciones de cuentas por pagar.	X	
4	Segregación de funciones entre el personal que registra y paga las facturas.		X
5	Elaboración de pagos a través transferencia por medio de la banca electrónica.	X	
6	Elaboración de pagos a través de la emisión de cheques.	X	
7	Aplicación de análisis de vencimiento de saldos.		X
8	Cumulo de facturas vencidas no pagadas.		X
9	Colocación del sello “pagado” a las facturas pagadas.		X
10	Capacitación del personal de cuentas por pagar al ingresar al cargo.		X

Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Se puede resaltar, de acuerdo a los resultados obtenidos las siguientes observaciones:

Cuentan con la existencia de un sistema administrativo para el registro de las operaciones de cuentas por pagar, lo cual permite poder realizar las operaciones con mayor rapidez, además de poderse obtener reportes con información rápida, sobre los registros, que sirven para su verificación, determinar las deudas por cliente, y saldos totales de los compromisos contraídos, apoyar el proceso de planificación de pago, separar las facturas por análisis de vencimiento, y poder apoyar el proceso de toma de

decisiones.

Se realizan pagos a través transferencia por medio de la banca electrónica, y a través de la emisión de cheques, lo cual permite agilizar el proceso de pago para aquellos proveedores de mayor importancia, y cuyo pago es crucial para poder seguir contando con la distribución

Por otro lado, se evidenció que no existen manuales de normas y procedimientos de cuentas por pagar, ni se efectúa una adecuada capacitación del personal del área al ingresar al cargo, generando que no se cuente con un guía para la unificación de criterios, en cuanto a la manera en que deben realizarse los procesos ni se apoye mediante una inducción sobre las actividades a realizarse, corriéndose el riesgo de cometer errores u omisiones en los registros, y en el pago de facturas, ya que cada persona realiza sus funciones de acuerdo a sus conocimientos.

No cuentan con controles internos formalmente establecidos para el área de cuentas por pagar, donde no se prevé evitar riesgos, garantizar el cumplimiento de procedimientos, normativas y políticas, ni se realizan supervisión o monitoreo de las actividades, lo que pone en riesgo la salvaguarda de los activos, y que la información sea poco confiable, entre los cuales se observa, que no existe una segregación de funciones entre el personal que registra y paga las facturas, lo que pone en riesgo que se pueda manipular la información, puedan generarse pagos dobles, o por cantidades erróneas, o que el personal pueda confabular con el proveedor para realizar pagos no autorizados. Tampoco se realiza la aplicación de análisis de vencimiento de saldos, lo que genera un cúmulo de facturas vencidas no pagadas. No se realiza la colocación del sello “pagado” a las facturas pagadas, lo que puede generar que se paguen facturas dobles, ya que no cuentan con un mecanismo para identificar cuales ya han sido pagadas.

Seguidamente, se exponen los resultados del cuestionario, comprendido por diez (10) preguntas dicotómicas aplicados a una muestra de tres (03) trabajadores, expuestos en gráficos circulares, acompañados de un análisis e interpretación de los mismos:

Ítem 1.- ¿Sabe usted si en la empresa se realiza el registro oportuno de las operaciones de cuentas por pagar?

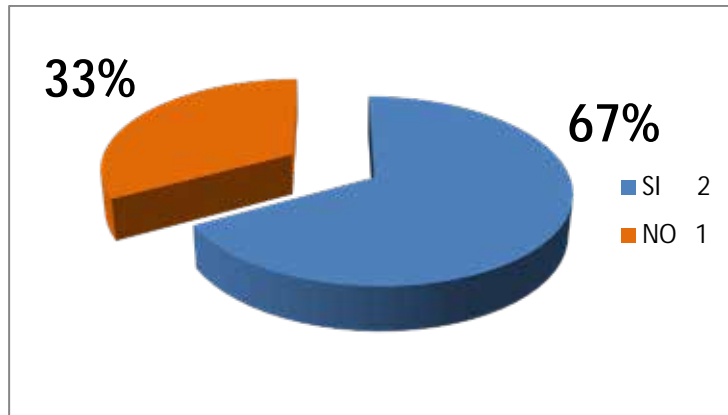


Gráfico 1.- Registro oportuno de las operaciones.
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió que en la empresa se realiza el registro oportuno de las operaciones de cuentas por pagar, por otro lado, el treinta y tres por ciento (33%), expuso lo contrario. Se evidencia la falta de criterios homogéneos para el registro de las operaciones, reflejando que la información contable no está actualizada y no es confiable para la toma de decisiones.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si se utiliza en el departamento un auxiliar para llevar el registro de las cuentas por pagar?

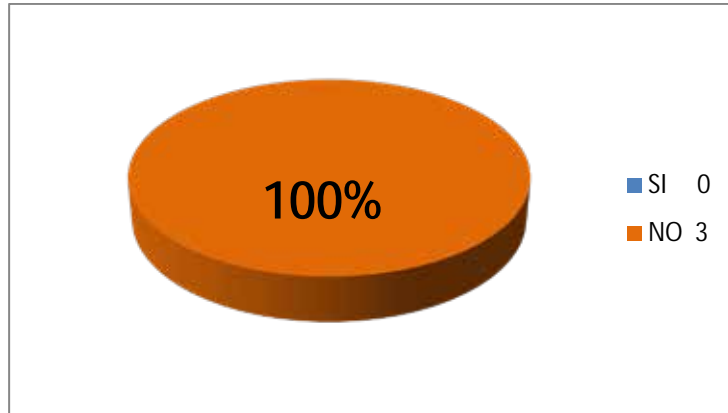


Gráfico 2.- Uso de un auxiliar de cuentas por pagar.
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que se utiliza en el departamento un auxiliar para llevar el registro de las cuentas por pagar, por lo tanto no se cuentan con esta herramienta para llevar un control de las facturas que están pendientes al cobro, ya que cuentan con un sistema administrativo, que emite reportes de manera más rápida.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si se realiza una planificación de pago semanal?

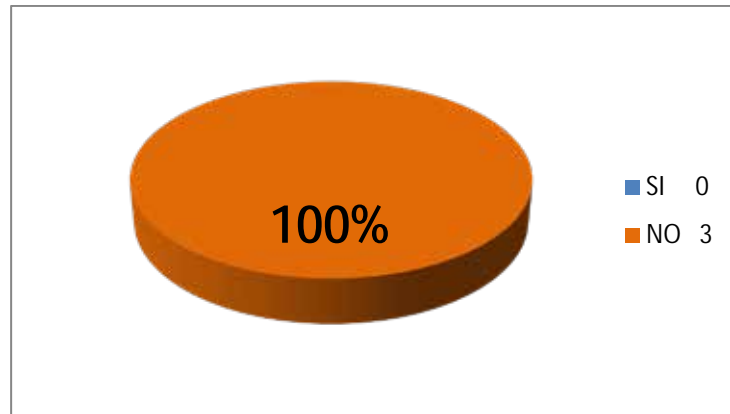


Gráfico 3.- Planificación de pago semanal.

Fuente: Roberto (2018)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que no se realiza una planificación de pago semana. Las planificaciones de pago permiten revisar las deudas que tiene contraída la empresa, para poder determinar cuáles son las facturas que tienen mayor antigüedad de vencimiento, y proceder a seleccionarlas de acuerdo a su capacidad financiera proceder efectuar el pago, evitando generar cheques sin disponibilidad suficiente de fondos, ya que esto afectaría la imagen de la empresa frente a sus proveedores y entidades financieras.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si al momento de realizar los pagos han quedado facturas sin pagar por no haber sido registradas?

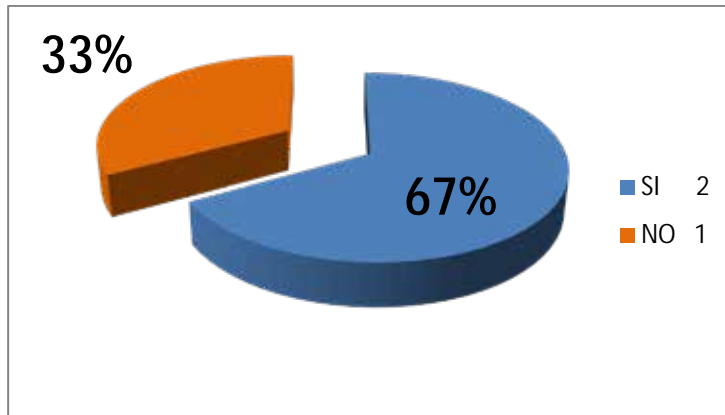


Gráfico 4.- Facturas no registradas.

Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra, respondió afirmativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento restante (33%) señala que al momento de realizar los pagos han quedado facturas sin pagar por no haber sido registradas. Esto refleja falta de controles y de supervisión en la verificación que se cumpla con los registros diarios de las cuentas por pagar afectando al proveedor que no le cumplido con la fecha correspondiente de pago.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si se han registrado o pagado facturas sin tener el respectivo soporte en original?

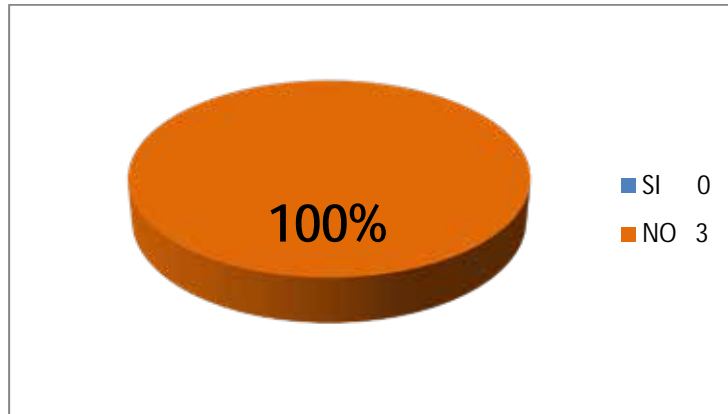


Gráfico 5.- Pago de facturas sin soporte original
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no se han registrado o pagado facturas sin tener el respectivo soporte en original. Esto es una fortaleza en los procesos de control interno, ya que se evita realizar pagos no autorizados, o que se generen pagos dobles al llegar el original del documento.

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si se revisa que la factura del proveedor cumpla con los deberes formales establecidos en la normativa vigente?

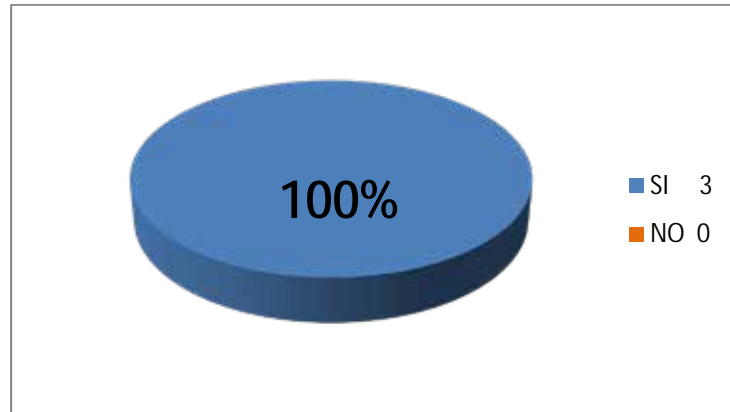


Gráfico 6.- Verificación del cumplimiento de deberes formales
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que si se revisa que la factura del proveedor cumpla con los deberes formales establecidos en la normativa vigente. Se evidencia una fortaleza de control interno, debido a que se minimiza pagar facturas que no puedan ser registradas por falta de legalidad de la misma.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se comunica al proveedor oportunamente la emisión del pago de sus facturas vencidas?

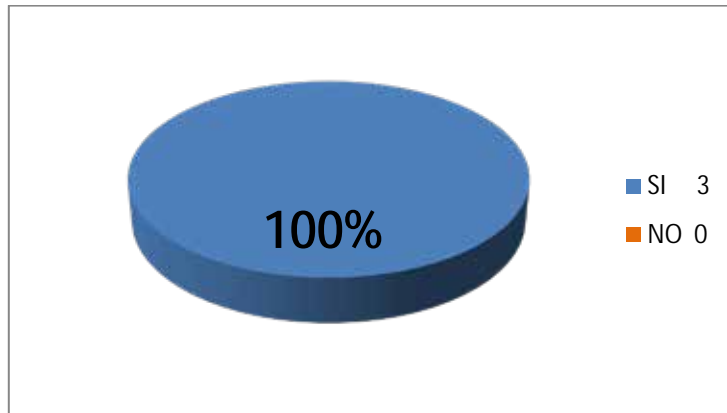


Gráfico 7.- Comunicación del proveedor del pago.
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, señalando que por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que se comunica al proveedor oportunamente la emisión del pago de sus facturas vencidas, esto refleja fortalezas de comunicación, permitiendo tener un contacto más directo con el proveedor.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias periódicas?

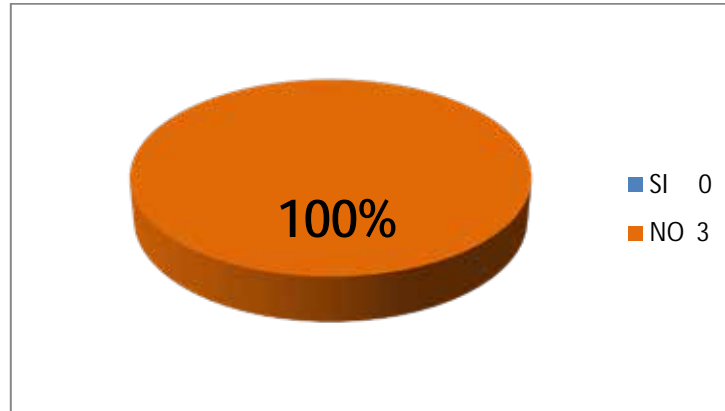


Gráfico 8.- Conciliaciones bancarias.

Fuente: Roberto (2018)

Análisis

En el presente gráfico, se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, si se realizan conciliaciones bancarias periódicas, lo cual es una debilidad de los procesos, ya que mediante las conciliaciones bancarias, se verifica que los cargos efectuados a la cuenta bancaria, bien sea mediante el pago de cheques o transferencias, sean realizados de manera autorizada, y por los montos correspondientes, minimizando el riesgo que el personal realice emisiones de pagos fraudulentos, o duplicidad de los mismos por error o complicidad con el proveedor, por lo tanto es una medida de control que debe considerarse en las estrategias propuestas.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si se emiten reportes para verificar que los datos de cuentas por pagar correspondan con los soportes físicos?

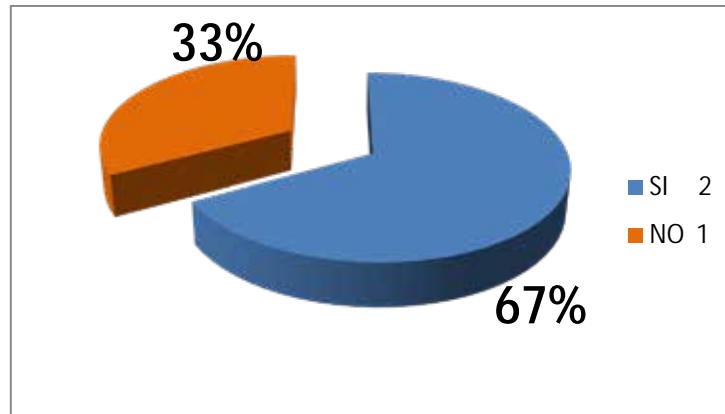


Gráfico 9.- Emisión de reportes para verificación.
Fuente: Roberto (2018)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió que se emiten reportes para verificar que los datos de cuentas por pagar correspondan con los soportes físicos, en cambio el treinta y tres por ciento (33%) restante señala lo contrario. Se observa que no son homogéneos los procedimientos en el departamento de cuentas por pagar, generando que no se cumplan los procedimientos correctamente por parte de todo el personal del área, bien sea por desconocimiento, falta de difusión, o por omisión de los mismos. Por lo tanto, se deben revisar que los registros sean realizados de manera correcta corroborando con los soportes físicos, de esta forma se podrán detectar posibles errores u omisiones a tiempo para proceder a corregirlos.

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.?

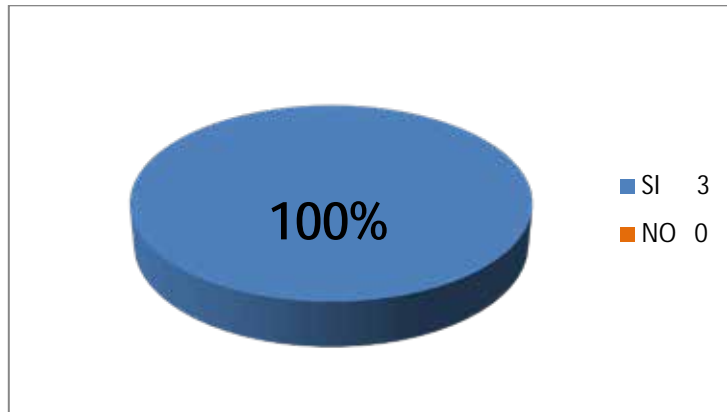


Gráfico 10.- Optimizar los procesos mediante estrategias
Fuente: Roberto (2018)


Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., evidenciando una aceptación de la propuesta, y disponibilidad del personal para implementar cambios en el área en que labora, y reconociendo la necesidad de que se optimice su desempeño laboral para lograr los objetivos organizacionales.

Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase a través de las técnicas e instrumentos seleccionados, se procedió al análisis de los mismos, mediante de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, expuestos en una matriz DOFA, presentada a continuación:

Cuadro 1.- Análisis DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
 <p>MATRIZ DOFA</p>	<p>F1 Disposición del personal para implementar la propuesta.</p> <p>F2 Empresa con deseos de fomentar cambios.</p> <p>F3 Se cuenta con un sistema administrativo para el registro de las cuentas por pagar.</p> <p>F4 cuentan con el servicio de banca en línea para efectuar pagos a proveedores.</p> <p>F5 Se emiten pagos bajo la modalidad de cheques.</p> <p>F6 Se comunica al proveedor la realización del pago.</p> <p>F7 No se realiza pago sin soportes originales.</p> <p>F8 Se hace la verificación del cumplimiento de deberes formales.</p>	<p>D1 No se realiza el registro oportuno de las operaciones.</p> <p>D2 Cumulo de facturas vencidas no pagadas.</p> <p>D4 No se hace uso de un auxiliar de cuentas por pagar.</p> <p>D4 No se realiza una planificación de pago semanal.</p> <p>D5 Existen facturas no registradas al momento de realizar se los pagos</p> <p>D6 No se ejecutan conciliaciones bancarias.</p> <p>No se hace emisión de reportes para verificación.</p> <p>D7 No existen manuales.</p> <p>D8 No se capacita al personal.</p> <p>D9 No se hace análisis de vencimiento.</p> <p>D10 No existen manuales, ni controles interno, ni segregación de funciones.</p>

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1 Controles internos. O2 Capacitadores externos. O3 Existencia de correos electrónicos y redes sociales. O4 Servicio de banca electrónica para consulta de saldos y emisión de transferencias.	F2O1 Diseñar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.. F1O1O2 Programar capacitación al personal en la implementación de controles internos.	D1D2D5O1 Establecer estrategias de control para el registro de facturas D6O4 Efectuar conciliaciones bancarias periódicas y mensuales.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1 Liquidez financiera pierde poder adquisitivo. A2 Economía inestable A3 Incumplimiento de la normativa contable puede causar cierres, multas o sanciones. A4 Insatisfacción de los proveedores. A5 Perdidas de créditos, incremento de precios o cobro de intereses de mora por parte del proveedor. A6 Suspensión de despachos.	F3A4 Emitir reportes para verificación de las facturas registradas.	D4D9A3A4A5 Realizar programación de pago.

Fuente: Roberto (2018)

Para ello, se realizó un análisis de contenido. Además, se aplicó, la técnica de la se expusieron los factores internos y externos implicados en el control interno de las cuentas por pagar, y que al realizar el cruce entre ellos, se pudo obtener las estrategias adecuadas a las necesidades propias de la organización para el diseño de la propuesta que minimice las debilidades encontradas y potencialice las fortalezas existentes.

Fase III: Diseño de estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

En esta fase, una vez desarrolladas las fases anteriores y obtenidas las estrategias que surgieron de la aplicación de la matriz DOFA, se procedió al desarrollo de la propuesta, que consistió en diseño de estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., que permita garantizar el cumplimiento de los procedimientos de registro de las deudas contraídas por la empresa con los proveedores, emisión de reportes con cifras confiables para el proceso de planificación de pagos, de acuerdo a un análisis de vencimiento, que permita además, servir como soporte para la toma de decisiones gerenciales, así como para elaborar los estados financieros. Por su parte, se pretende mejorar el proceso de pago a proveedores para mejorar la imagen crediticia de la empresa frente a sus proveedores, y fortalecer las relaciones comerciales existentes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Este capítulo está diseñado para presentar una propuesta que sirva de solución viable al problema planteado al inicio de investigación, en su desarrollo fue necesaria implementar técnica e instrumentos de recolección de datos, cuyos resultados permitieron efectuar un diagnóstico actual sobre los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., que permitieron identificar las debilidades de control interno existentes en esta área tales como la falta de registros oportunos, la existencia de facturas no registradas al momento del pago, que quedan sin ser pagadas, además de no realizarse un procedimiento de análisis de saldos, generando facturas acumuladas vencidas no pagadas, reflejando un proceso poco eficiente tanto en el registro como la emisión de los pagos.

Aparte de ello se evidenció, que no se realizan conciliaciones bancarias de los pagos efectuados lo que puede generar riesgos que se puedan generar pagos dobles o no autorizados, y que estos no sean detectados a tiempo, por la falta de revisión de los movimientos bancarios. Todo ello, debido a la carencia de manuales formalmente establecidos, inexistencias de controles internos definidos, y falta de una adecuada capacitación del personal, en este sentido, se requiere de la implementación de una propuesta que brinde una solución a minimizar las debilidades encontradas, y potenciar las fortalezas existentes para, mediante el diseño de estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas

por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer controles internos para optimizar los procesos de cuentas por pagar
- Programar una capacitación para optimizar el desempeño del personal mediante la implementación de controles internos.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica, debido a que mediante las estrategias de control interno propuestas, la empresa Pinturas Roberto C.A., podrá optimizar los procesos de cuentas por pagar, de manera que se logre que el personal sea más eficiente y efectivo en la ejecución de sus funciones, al recibir una adecuada capacitación para la implementación de los controles internos propuestos, que permitan garantizar la salvaguarda de los activos, realizar registros oportunos de las obligaciones contraídas, emitir reportes confiables para planificar los pagos, mediante un análisis de vencimiento, mantener una comunicación efectiva con el proveedor sobre el pago de sus facturas vencidas, así como efectuar conciliaciones bancarias para minimizar riesgos que se efectúen pagos dobles, por montos incorrectos, o que se cometa fraudes con los recursos financieros de la empresa.

Todo ello contribuirá a que la empresa pueda saber con reportes confiables, cuáles son sus obligaciones, evaluar su capacidad financiera para cubrirlas o la necesidad de financiamiento externo, de manera que pueda garantizar una respuesta adecuada ante sus acreedores, y poder mejorar su imagen crediticia. Además, podrá garantizar seguir contando con la venta de sus productos o prestación de servicios necesarios para asegurar la operatividad de la organización, por su parte el personal de cuentas por pagar, será efectivo en realizar sus funciones, y se sentirá satisfecho por contribuir al logro de las metas y objetivos organizacionales, optimizando el

clima laboral en la empresa. Ya que esto le dará un grado de satisfacción, y motivación, ya que un personal feliz brinda mayores resultados y son más eficientes en su desempeño.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Antes de la puesta en marcha de las estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto 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 puesta en marcha de la propuesta no se verá restringida, ya que posee los equipos e insumos para capturar, procesar e interpretar los datos que apoyen la toma de decisiones, así como también para la emisión de los reportes requeridos que permitirán determinar las deudas contraídas por la organización y poder realizar una planificación mediante un análisis de saldos y vencimiento de la factura. Para la

realización de estos procedimientos, es necesaria la participación del Jefe del departamento de cuentas por pagar, y los analistas involucrados en los procesos, se considera factiblemente operativa, ya que tendrá cambios en sus procesos, y necesitará de la adquisición de recurso humano, por lo tanto requiere de cambios en su estructura organizacional, ya que se necesita una persona encajada dentro del proceso de pago a proveedores.

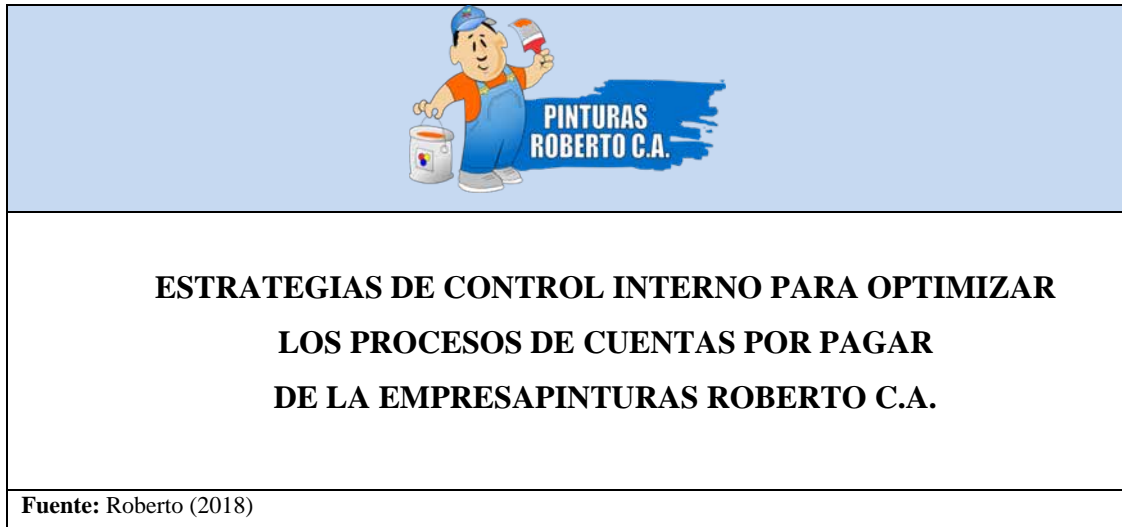
5.4.3 Factibilidad Financiera

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 los cambios en los procesos mejorará el desempeño del personal que labora en el área y optimizará las funciones, logrando el cumplimiento de los objetivos, por lo que queda por parte de la directiva la evaluación costo – beneficio que le pueda proporcionar la propuesta.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en el diseño estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., con el fin de optimizar la gestión en el área, 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, salvaguardarlos 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. Todo ello, sirve de líneas de acción a los trabajadores del área con el objetivo de lograr un buen desempeño y realizar sus labores con eficiencia

y eficacia para el logro de los objetivos departamentales y por ende organizacionales, los cuales se presentan a continuación:



Objetivo 1.- Establecimiento de controles internos para optimizar los procesos de cuentas por pagar

Este objetivo tiene como finalidad el establecimiento de controles internos para optimizar los procesos de cuentas por pagar, para garantizar el registro oportuno de las obligaciones, así como la ejecución de los pagos el tiempo previsto, de esta manera se pueda lograr que el personal del área de cuentas por pagar cuente con las herramientas que garanticen el cumplimiento de sus funciones y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, en este sentido, se presentan a continuación los controles internos propuestos:

1.1 Controles internos para el registro de obligaciones

Los presentes controles tiene como propósito lograr el registro de las obligaciones adquiridas por la empresa con proveedores, de manera que se pueda tener una información actualizada, y poder emitir reportes confiables para la toma de decisiones, de esta manera la gerencia podrá evaluar su capacidad de endeudamiento y la disponibilidad o cobertura de su deudas con sus activos líquidos inmediatos, de

manera que pueda tomar decisiones de una programación de pago adecuada que no afecte las relaciones comerciales con los proveedores, mejorar la gestión de cobranza o buscar financiamientos externos con la banca. En este sentido, se busca fomentar el registro diario y oportuno de las cuentas por pagar, con los controles siguientes:

- El personal de cuentas por pagar deberá revisar diariamente, todas las facturas de proveedores recibidas en el departamento y realizar una verificación que las mismas cumplan con la normativa legal para continuar con el proceso de registro, ya que de no cumplir con los deberes formales, no podrá ser incluida en los libros de compra.
- Seguidamente debe verificar que el proveedor esté registrado en el portal electrónico del SENIAT, para verificar que su registro de identificación fiscal (RIF) sea correcto y que la información de la factura concuerde, de esta manera verificar la legalidad del documento.
- Una vez verificado, se procederá a revisar que la documentación esté debidamente aprobada por las firmas autorizadas de las compras, así como acompañada con la documentación soporte, tales como orden de recepción de mercancía en almacén.
- Posteriormente se procederá al registro de las facturas en el sistema administrativo, colocando el sello “REGISTRADO”, en la factura y cada uno de sus soportes.
- Una vez realizado el registro de todas las facturas, se emitirán reportes para la verificación de la información registrada con los datos de las facturas físicas.
- Se procederá a su resguardo en carpetas por clientes, identificadas y ordenadas alfabéticamente, archivadas de la más antigua en la parte inicial a la más antigua, para agilizar el proceso de verificación de saldos por antigüedad.

1.2. Controles internos para la ejecución de pago de cuentas por pagar

Estos controles tiene como propósito realizar una adecuada gestión de pago de las cuentas por pagar vencidas, donde se respete la antigüedad de las facturas, minimizar los saldos pendientes de pago vencidos, y mejorar las relaciones con los proveedores, al pagar sus deudas pendientes y vencidas. Además, poder generar efectivamente los pagos, salvaguardando los activos, mediante una segregación de funciones. Por otro lado, mejorar las relaciones con los proveedores, estableciendo un día de pago semanal, notificaciones del pago al proveedor, así como realizar un resguardo a las claves de acceso a la banca electrónica y de los formularios de cheques, para evitar posibles fraudes. Implementando, además conciliaciones bancarias para garantizar que se realicen los pagos por los montos correctos y evitar posibles fraudes. En este sentido se establecen los controles siguientes:

- Crear programación de pago semanal, en el orden cronológico en que se estén venciendo las facturas adquiridas, para mantener la imagen crediticia de la organización, cumpliendo con el pago oportuno de los compromisos.
- Establecer como política de la empresa dos (02) días hábiles para la realización de pagos a proveedores y así poder facilitar la programación de pago de manera semanal siendo estos los días martes y miércoles.
- El día martes se realizará el análisis correspondiente por monto, prioridad, proveedor y condición de pago, y de qué manera serán cancelados los compromisos bien sea por transferencia y cheque.
- Se deberá emitir un listado de las facturas por clientes, y por fecha de vencimiento para realizar dicha planificación.
- Se procederá a emitir un reporte de saldos y movimientos, a través de la banca electrónica, con el propósito de conocer los saldos actuales que tiene la empresa, descontando ellos los cheques entregado que aún no han sido cobrados por los proveedores, así como los que se han emitido y no se han entregado y están dentro de la organización, de esta manera se determinaran

los saldos reales sobre los cuales se puedan girar los cheques y transferencias a ser emitidos, minimizando el riesgo de generar sobregiros bancarios que afecten la imagen de la empresa ante la entidad financiera.

- Los días miércoles, serán seleccionados para la ejecución de las transferencias, o emisión de los cheques según sea el caso, donde se deberá soportar cada operación con la factura correspondiente, y emitir el respectivo comprobante de pago, colocando el sello "PAGADO" a toda la documentación soporte para minimizar el riesgo de pagos dobles.
- Se establecerá una segregación de funciones a la hora de emitir un pago a través de la banca electrónica y/o emisión de cheques, para poder evitar errores, o si existiera poder corregir a tiempo, establecido de la siguiente manera:
 - El asistente administrativo realizará el cálculo de pago, verificará si existiera algún tipo de descuento por pronto pago, o descuentos adquiridos, notas de créditos y procederá a indicar los datos de las transferencias y cheques.
 - Posteriormente, se ejecutará el paso de aprobar las transferencias y firmar los cheques emitidos, que deberá ser realizado por la gerente general quien forma parte del departamento de cuentas por pagar e indica la modalidad de pago a efectuarse, de manera previa.
- Se debe imprimir el soporte físico de las transferencias ejecutadas, y de esta manera poder verificar en cualquier momento los detalles vs un reporte de pago.
- Establecer como política que el día hábil siguiente a la emisión del pago, sea el día preferiblemente los días jueves, reportar a los proveedores vía correo electrónico los soportes de pago, junto a su comprobante de retención ya que la empresa es agente de retención y así cumplir con los días de créditos establecidos por cada proveedor. Asimismo, notificar los que fueron

ejecutados los pagos mediante cheques que deberán efectuar su retiro los días viernes en el horario de caja de 8:30 am a 3:30 pm.

- Realizar conciliaciones bancarias periódicas, para que de esta forma visualizar que los pagos estén debitados de las cuentas correctamente. Se realizará una revisión semanal por parte del analista de administración para verificar que no existan cheques devueltos o transferencias rechazada y una mensual ejecutada por el personal de contabilidad para verificar que los pagos efectuados hayan sido debidamente soportados y autorizados, así como garantizar que no realicen pagos no autorizados.
- Se deberán hacer auditorías a las facturas para verificar que estén debidamente resguardadas, así como las chequeras y las claves de acceso a la banca electrónica.

Objetivo 2.- Programación de una capacitación para optimizar el desempeño del personal mediante la implementación de controles internos.

El presente objetivo tiene como propósito la programación de una capacitación para optimizar el desempeño del personal mediante la implementación de controles internos para ello se realizará lo siguiente:

- Inclusión de personal en el área para facilitar las operaciones de cuentas por pagar, un asistente administrativo que se va encargar de planificar la orden pago, en la medida que van llegando las facturas, que sean en original, comprobante retención, inclusión de los soportes de que originan la factura, .verificación de proveedor, deberes formales y otras actividades inherentes al cargo, el cual debe ser un personal con conocimientos administrativos y contables en el área de cuentas por pagar, a nivel Técnico Superior o Universitario con experiencia en retenciones del IVA e ISLR, deberes formales, uso de programas administrativos computarizados, así como el uso de redes sociales.

- Capacitación de control interno, se deberán realizar talleres de capacitación en el área de cuentas por pagar, tanto para la directiva, como al personal involucrado en las cuentas por pagar de Pinturas Roberto C.A , y así obtener conocimientos sobre el mismo y facilitar de una u otra manera la incorporación de este proyecto dentro de la organización.

Información de los Talleres de Capacitación

Nombre de los Talleres

- Capacitación de controles internos en el área cuentas por pagar.
- Capacitación cálculos de IVA, Retenciones de IVA e ISLR.

Contenido

- Controles Interno: Importancia, efectos de no aplicar controles internos, riesgos, creación de ambiente de control en todas las áreas de la empresa, monitoreo, supervisión, comunicación, manejo de la información, implementación de actividades de control.

Participantes

- Directiva de la empresa.
- Personal del departamento de cuentas por pagar.

Duración

- 8 horas

Facilitadores

- Bachiller Manolo Roberto como ponente Principal
- Licenciado Miguel Licon, como asesor del proyecto de Capacitación

CONCLUSIONES

En la presente investigación, una vez obtenidos los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., con los cuales se pudo identificar las debilidades existentes en cuanto al control interno en el área de estudio, detectándose entre ellas las siguientes:

Se observó que no se realiza el registro oportuno de las operaciones, generando que existan facturas no registradas al momento de realizarse los pagos, lo que puede generar descontento por parte de los proveedores. Además no se realiza una emisión de reportes para verificación, lo cual pone en riesgo que la información registrada no sea confiable. Por otro lado, no se realiza una planificación de pago semanal, ni se utiliza el método de análisis de vencimiento, dejándose acumular factura vencidas no pagadas, que podrían generar pérdidas de descuentos significativos o generar intereses moratorios. Tampoco se realizan conciliaciones bancarias, lo que podría poner en riesgo que se efectúen cargos a la cuenta bancaria de pagos no autorizados, y que no sean detectados oportunamente.

Finalmente, se puede concluir que se logró el objetivo general de proponer estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A., ya que los controles internos son un conjunto de planes, procedimientos y herramientas que permiten garantizar la salvaguarda de los activos, en este caso de los recursos financieros destinados al pago a proveedores, así como garantizar el registro de las operaciones, cumplimiento de leyes, al realizar la emisión de los comprobantes de retención, emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones organizacionales, así como elaborar los estados financieros con cifras reales para los usuarios. En cuanto al talento humano, podrá optimizar el talento humano, incluirse en generar un ambiente de control dentro de la empresa, y contribuir en el logro de los objetivos departamentales y organizacionales.

RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad en el establecimiento de controles internos en los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto 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

- Arias, Fidas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2015). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Barcia, Erika (2016). **Diseño de procesos para el pago a proveedores y fondos a terceros en el G.A.D.M. ATACAMES**. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldes. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Cashin, James (2013). **Contabilidad I**. 4ª Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Catacora, Fernando (2015). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cepeda, Gustavo. (2015) **Auditoría y Control Interno**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Elliott, John (2014). **Contabilidad Financiera**. 7ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.
- Fernández, Joaquín (2014). **Contabilidad Intermedia**. 2ª Edición. México: Editorial Limusa Wiley.
- Guarino, Alejandra (2015) **Optimización de los procesos administrativos del departamento de cuentas por pagar de los proveedores directos de FARMATODO C.A., Área Metropolitana de Caracas, año 2015**. Universidad Nueva Esparta. Caracas. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Grecia y Hernández, Mariexis (2017). **Plan estratégico para mejorar los procesos contables de cuentas por pagar de la empresa Focus Import, C.A. en Guacara, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Rodrigo; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la investigación**. 3ª Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana.

- Hurtado, Diamela (2017). **Análisis a las cuentas por cobrar del comercial “ALMACENES EL COSTO” de la Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro.** Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Quito-Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- 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.
- Meigs, Robert & Meigs, Bettner (2008). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales.** 11ª Edición. Colombia: Editorial McGraw – Hill Interamericana S.A.
- Méndez, Carlos (2015). **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.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 2ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Rondón, Francisco (2011). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** 1ª. Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.
- Sabino, Carlos (2016). **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Sequera, Luisa y Torrealba, José (2017). **Estrategias para la optimización de los procesos contables de las cuentas por pagar de la empresa M+H Filtration Technology Venezuela, ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Serna, Humberto (2015). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2016). **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 Santa María (2016).**Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela.

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

ANEXOS

ANEXO A
Cuadro de Observación

Empresa:			
Departamento o área:			
Fecha de aplicación del instrumento:			
ítem	Preguntas	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos de cuentas por pagar.		
2	Controles internos formalmente establecidos para el área de cuentas por pagar.		
3	Existencia de un sistema administrativo para el registro de las operaciones de cuentas por pagar.		
4	Segregación de funciones entre el personal que registra y paga las facturas.		
5	Elaboración de pagos a través transferencia por medio de la banca electrónica.		
6	Elaboración de pagos a través de la emisión de cheques.		
7	Aplicación de análisis de vencimiento de saldos.		
8	Cumulo de facturas vencidas no pagadas.		
9	Colocación del sello “pagado” a las facturas pagadas.		
10	Capacitación del personal de cuentas por pagar al ingresar al cargo.		

Fuente: Roberto (2018)



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

Cuestionario

Estimado señor,

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.

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

Instrucciones Generales:

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

Gracias por su colaboración,

ANEXO B

Cuestionario

ítem	Preguntas	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	¿Sabe usted si en la empresa se realiza el registro oportuno de las operaciones de cuentas por pagar?		
2	¿Sabe usted si se utiliza en el departamento un auxiliar para llevar el registro de las cuentas por pagar?		
3	¿Tiene usted conocimiento si se realiza una planificación de pago semana?		
4	¿Sabe usted si al momento de realizar los pagos han quedado facturas sin pagar por no haber sido registradas?		
5	¿Sabe usted si se han registrado o pagado facturas sin tener el respectivo soporte en original?		
6	¿Tiene usted conocimiento si se revisa que la factura del proveedor cumpla con los deberes formales establecidos en la normativa vigente?		
7	¿Sabe usted si se comunica al proveedor oportunamente la emisión del pago de sus facturas vencidas?		
8	¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias periódicas?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se emiten reportes para verificar que los datos de cuentas por pagar correspondan con los soportes físicos?		
10	¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se podrá optimizar los procesos de cuentas por pagar de la empresa Pinturas Roberto C.A.		

Fuente: Roberto (2018)

Anexo C

Tabla de Frecuencias

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

Fuente: Roberto (2018)