



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE PAGO
DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN EN
LA EMPRESA LAMIGAL C.A.**

Autora: Veruska Nuñez

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS
PROCESOS DE PAGO DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN
EN LA EMPRESA LAMIGAL C.A.**

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

Autora: Veruska Nuñez

Tutor: Abg. Nohelia Durán

San Diego, Marzo del 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00071-3-2017

San Diego, 01 de Marzo de 2018

Ciudadana
Veruska Milagros Nuñez González
C.I 16.448.602

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: "Estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero Lamigal C.A;" como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Nohelia Duran de Cedula de Identidad No. V-7.135.386, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Veruska Nuñez titular de la cedula de identidad N° V-16.448.602, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE PAGO DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA LAMIGAL C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, siete (07) de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Nohelia Duran
Abog. Nohelia Durán
V-7.135.386,

v.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	V
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.4. Justificación e importancia 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	15
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	16
3.2. Fases Metodológicas	17
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	17
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	19
3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico de control de cuentas por pagar.	19
CAPITULO	
IV RESULTADOS	22
4.1 Análisis de los Resultados	
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	36
5.2. Formulación de la Propuesta.	37
5.3. Objetivos de la Propuesta.	37
5.3. Justificación de la Propuesta.	38
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	39
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	40

pp.

CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	52

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Existencia de manual	23
2. Proyección de actividades	24
3. Manejo de documentación	25
4. Control de las cuentas canceladas	26
5. Control contable confiable	27
6. Control de factura	28
7. Evaluaciones contables	29
8. Informe mensuales	30
9. Actualización de información	31
10. Organización de las órdenes de compra	32

DEDICATORIA

A mi **Señor Jesucristo**, por ser siempre la persona perfecta que recorrió esta trayectoria junto a mí, alcanzando esta meta juntos.

A mi amada Madre, **Malaquía González** quien con amor me brindo apoyo incondicional día a día, siendo mi bendición y a mi querido Padre **Eduardo Nuñez (QEPD)**; aunque no esté aquí, sigue viviendo en mi corazón. Ambos me dedicaron su esfuerzo, pasión y amor; enseñándome a ser perseverante.

A mi esposo, **Leonardo Uzcanga** por ser mi soporte, mi amigo, mi ayuda idónea todos los días de mi vida, por ser parte de este logro, a mi hermosa hija **Agatha Uzcanga**, ella es la inspiración que Dios me envió para seguir a pesar de las circunstancia, mi amiga, quien estuvo a mi lado en todo momento.

A mi abuela, **Carme de González (QEPD)**, por tanto amor, no existe persona más maravillosa que ella, simplemente hermosa, única y especial.

A mis hermanos y sobrinos, muy especialmente a mi sobrina **Ribhelly Ríos**, por estar presente y decirme tía: si puedes.

A mi suegro **Humberto Uzcanga**, por su cariño y ayuda contribuyo conmigo para seguir avanzando en mi formación.

A mi profesor **Edgar Basanta**, por ser instrumento de guía, de consejos y enseñanzas, por cada palabra de ánimo, por su dedicación, cuando parecía que era imposible me hizo entender que era capaz de lograrlo.

Nuñez; Veruska.

AGRADECIMIENTO

A **mi Sr Jesucristo** por su infinito amor, por derramar bendiciones en mi vida; enseñándome a confiar en Él y ayudándome a alcanzar esta meta.

A mis Padres, **Malaquia González y Eduardo Nuñez (QEPD)** a quienes amo con todo el corazón, por guiarme y contribuir en mi constante crecimiento, brindándome su apoyo cada día.

A mi esposo, **Leonardo Uzcanga** por su amor, paciencia y entrega diaria, ayudándome a hacer realidad este sueño.

A mi hija **Agatha Uzcanga**, por ser parte de este camino, siendo de inspiración para avanzar en todo momento.

A mis amigos, en especial a **Gabriela Moreno y Jeanwirlyls Parra** por ser mi complemento, compañeras, amigas, apoyándome siempre a lo largo de nuestra carrera.

A la **Universidad José Antonio Páez**, por ser mi casa de estudio, y a cada uno de los profesores que la integran por aportar sus conocimientos para mi formación académica y profesional.

A mi tutora, **Abog. Nohelia Duran** por su invaluable dedicación a la realización de este proyecto y por su amistad.

A las personas que conforman la empresa **LAMIGAL, C.A.** por su orientación en la realización de este proyecto.

Nuñez, Veruska.



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS
PROCESOS DE PAGO DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN
EN LA EMPRESA LAMIGAL C.A.**

San Diego, Marzo de 2018

Autora: Veruska Nuñez

Tutora: Abg. Nohelia Durán

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo principal en proponer estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., ubicada en el Municipio Valencia, Estado Carabobo, con el fin de establecer herramientas organizacionales que mejoren los procesos relacionados a las cuentas por pagar, por concepto de los cursos de formación dictados al personal de la empresa, con la finalidad de poder seguir contando con el servicio, y poder capacitar al personal para que sea más eficaz y efectivo en el logro de los objetivos organizacionales. En cuanto a la metodología que se utilizó, para lograr el objetivo, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, la población estuvo conformada por dieciocho (18) personas relacionadas en el proceso correspondientes al departamento de tesorería, contabilidad y recursos humanos, por lo que la muestra estuvo representada por la misma población. En cuanto a la técnica aplicada fue la encuesta, a través del instrumento el cuestionario compuesto por diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas (si-no), cuyos resultados, se procedieron a presentar en el análisis de los resultados, para el diagnóstico de la situación actual de los procesos y determinar las debilidades existentes, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de proceso de los pagos de los cursos de formación, lo cual ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

Descriptor: Estrategias, Control, Cuentas por Pagar.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan ser más competitivas en el mercado en el cual se encuentran operando, para ello requieren contar con un talento humano eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus actividades, orientados hacia el logro de los objetivos propuestos, siendo este el que le da valor agregado a la organización, y quien en realidad las hace competitivas y productivas. A tales efectos, requiere contar con personal altamente capacitado capaz de cumplir con los procedimientos, normas y políticas, además de poseer capacidades intelectuales, altamente profesionales, por lo tanto, la gerencia dirige sus recursos a la mejora continua de su personal.

La presente investigación, está orientada a solventar la problemática existente en la empresa LAMIGAL C.A., la cual ha manifestado presentar problemas en el área de cuentas por pagar, para el retraso del pago de las deudas contraídas por concepto de cursos de formación para el personal, lo que ha venido generando descontento por parte de los proveedores del servicio, que podría generar suspensión del mismo, por estar insolventes. Como consecuencia, se proponen estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación, con la finalidad de poder cumplir con los compromisos contraídos con las instituciones de formación, optimizar los procedimientos de cuentas por pagar, y mejorar la imagen de la empresa frente a sus proveedores.

Para el lograr los objetivos planteados, la presente información se desarrollará bajo la modalidad de los denominados proyectos factibles, con diseño de campo, y para su análisis, además de revisar las distintas fuentes de información escritas sobre el tema, se emplearán técnicas de recolección de datos, basados principalmente en la observación directa y en una encuesta, para la determinación del problema existente. Cabe destacar, que el estudio reúne las características de un proyecto factible, ya que

la investigadora propone una solución viable a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa en estudio. Para el lograr los objetivos planteados, la presente información se desarrollará 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, los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Finalmente el Capítulo V: Contiene la Propuesta del diseñar estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

Se establece las Reflexiones Finales de la autora, seguidamente las referencias bibliográficas y anexos que fundamentan la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas para poder enfrentar los cambios tecnológicos y los efectos de la globalización, requieren ser competitivas, y mantenerse actualizada con las herramientas organizacionales, para mejorar sus procesos a todos los niveles que la integran, de esta manera podrá contar con una ventaja competitiva, que le permita mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual se encuentra desarrollando sus actividades, y poder prestar servicios y productos de calidad a sus clientes, para satisfacer sus necesidades y establecer un posicionamiento sólido ante sus competidores.

En Venezuela, es mayor el desafío debido ya que las empresas se encuentran enfrentadas a una economía inestable inflacionaria, bajo un control cambiario, una disminución de la producción nacional, el cierre de un gran número de empresas, escasez de productos para la fabricación, distribución y venta de bienes y servicios, que permitan satisfacer un mercado cada vez más exigente, donde la demanda es mayor que la oferta, y para poder cubrir sus necesidades se incurre en costos que sobrepasan la estructura establecida por la organización, generando un incremento de los bienes y servicios cada vez mayores, afectando significativamente el poder adquisitivo de todos los consumidores.

Sin embargo, las empresas emprendedoras y que buscan mantenerse en el tiempo, aplican estrategias administrativas y contables, en sus procesos para garantizar ser efectivas en el logro de sus objetivos, administrando estratégicamente sus recursos, en especial el talento humano, quien dirige sus esfuerzos en lograr las metas y planes propuestos por la gerencia. Por lo tanto, es necesario contar con un talento humano altamente capacitado, y manteniendo programas de formación para

que ellos puedan manejar las nuevas tecnologías, comprender las nuevas normativas y leyes, así como todos los aspectos del entorno que afectan a la organización.

Al respecto, la capacitación se refiere a los conocimientos teóricos y prácticos que adquiere una persona, las cuales permiten incrementar su desempeño dentro de una organización, ya que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y el desempeño personal.

En la actualidad, la capacitación y la formación en las organizaciones son de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador en la organización. A tales efectos, las empresas han comprendido la importancia de la capacitación; que ésta no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos, con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización así como en lo propio con el trabajador.

Ante estas premisas, la presente investigación está orientada a darle una solución viable a la problemática expuesta por la empresa LAMIGAL C.A.; dedicada a la fabricación de láminas de acero, la cual presenta debilidades en sus procesos, en cuanto a la emisión, registro y pago de sus obligaciones contraídas en relación a las órdenes de compra emitidas por el departamento de Recursos Humanos, para la contratación de cursos de capacitación y formación del personal que labora en la empresa, debido a que no se realiza un registro oportuno de las cuentas por pagar, a su vez, se genera un retardo del pago de sus obligaciones, lo que ocasiona descontento por parte de los proveedores, que pone en riesgo la suspensión de servicios y deteriora la imagen y credibilidad de la empresa ante ellos. Por lo tanto, se requiere de estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación.

A tales fines, se proponen estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa en estudio, con la finalidad de mejorar sus procesos administrativos y contables, realizar el registro oportuno, hacer seguimiento a las órdenes de compra emitidas, verificar que las facturas recibidas de los proveedores contengan los respectivos soportes, que estén registradas adecuadamente, emitir reportes para entregar a la gerencia para la toma de decisiones, y para la elaboración de una planificación de pago, por lo tanto al mejorarse todos estos procesos, la empresa podrá cumplir con sus compromisos de forma eficiente y efectiva, minimizando los riesgos de suspensión de servicios por incobrabilidad.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían las estrategias de control adecuadas para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero LAMIGAL C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero LAMIGAL C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero LAMIGAL C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero LAMIGAL C.A.
- Diseñar estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa Productos de Acero LAMIGAL C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación está orientada a fortalecer los procesos administrativos en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de lograr una mejor programación y control que detecten las posibles desviaciones de los procedimientos que aseguran el correcto funcionamiento de las operaciones, y al logro de los objetivos organizacionales, a tales efectos la empresa LAMIGAL C.A., requiere de estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación, debido a que actualmente se efectúa el pago de las obligaciones de manera tardía generando descontento por parte de los proveedores, que podrían traducirse en pérdidas de créditos significativos y de suspensión de los planes de capacitación, que podrían generar dificultades para realizar el manejo de nuevas maquinarias adquiridas por la organización.

De acuerdo a lo anterior, se busca que las estrategias propuestas mejoren el flujo de información desde que se emiten las órdenes de compra por parte del departamento de Recursos Humanos, hasta que se reciba la factura con todos sus soportes para realizar la programación de pago correspondiente y poder realizar el registro y adecuado y emisión del pago respectivo, de manera oportuna. Por lo tanto, las estrategias permitirán, optimizar el desempeño del personal que labora en el área de cuentas por pagar, así como los departamentos involucrados en los procesos, con la finalidad de lograr los procedimientos de control necesarios para poder detectar posibles desviaciones de manera oportuna.

Además de ello, fortalecer la programación y control que regulen la cancelación de compromisos a proveedores por concepto de cursos de formación, en lapsos de tiempos oportunos, ya que esta debilidad acarrea para la empresa el asumir una problemática que conlleva a consecuencias negativas desde el punto de vista económico y social. Asimismo, la presente investigación proporcionará un valor agregado a la empresa, ya que al establecer un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de cuentas por pagar a proveedores por concepto de cursos de formación, el cual representa un material de apoyo importante, que garantiza que

todas sus funciones se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con la meta de evaluar objetivamente dichos procesos contables involucrados, para así tener una mayor planificación de sus desembolsos, al momento del vencimiento de las facturas de la empresa en estudio.

Desde el punto de vista científico, la presente investigación estuvo enmarcada en las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, específicamente en relación al control interno y evaluación de procesos contables, la cual puede proporcionar soluciones a la problemática existente, y considerar las recomendaciones que puedan surgir en el presente estudio, así como puede ser utilizado por alumnos de la Universidad José Antonio Páez, como guía base o aporte principal para iniciar investigaciones sobre el procedimientos de control en las empresas, también el contenido de este trabajo de grado sirve de base para la realización de nuevos trabajos de investigación, tanto a sus autores como a los lectores interesados. Finalmente, aportó a las autoras un cúmulo de conocimientos académicos y profesionales que serán de gran utilidad para su desarrollo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En este capítulo se ilustran los antecedentes que sirven de base al presente trabajo de grado, que servirán de apoyo documental y metodológico para el desarrollo del mismo, a los fines de apoyar los fundamentos que se exponen e informar la manera como el fenómeno de estudio se ha tratado en anteriores oportunidades, cabe señalar los siguientes, entre los cuales se destacan los realizados por:

Gil y Rodríguez (2017), presentaron una investigación titulada **“Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”**, presentada en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, la cual tuvo como finalidad mejorar desenvolvimiento del personal, y que sirva como adiestramiento para ejecutar las labores en el área de cuentas por pagar, permitiendo la unificación de criterios en las oficinas principales, así como el pago oportuno de sus obligaciones con terceros. La metodología utilizada fue un proyecto factible con diseño de campo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario compuesto de quince (15) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a una población y muestra de cinco (05) trabajadores del área administrativa y de operaciones.

Las autoras concluyen en su investigación, que la empresa usa un servicio outsourcing para el pago de sus obligaciones en las oficinas de Valencia, las cuales tienen programas diferentes para el registro y gestión del pago lo que genera diferencias, duplicidad, o retraso en el pago, lo cual afecta negativamente a la empresa. Su aporte a la investigación es el uso de los controles internos que permitan el cumplimiento de normativas, políticas y procedimientos para el mejorar el proceso

de pago y poder detectar desviaciones a tiempo para establecer los correctivos necesarios así como salvaguardar los activos.

Por su parte, Castaño (2015) en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el manejo adecuado de los procesos en el área de cuentas por pagar de la empresa Materiales y Maquinarias C.A. (MAYMACA)”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. El objetivo principal de la presente investigación fue evaluar la posibilidad de diseñar los lineamientos de control interno, que permitan manejar adecuadamente los procesos en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de efectuar oportunamente los registros contables, pago oportuno de sus obligaciones, y obtener información financiera confiable para la toma de decisiones.

En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por cinco (5) personas involucradas en el proceso de cuentas por pagar, por lo que la muestra estaba conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación.

En cuanto a, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la entrevista a través de un cuestionario con diez (10) preguntas dicotómicas cerradas y la observación directa a través de una lista de cotejo. Con los resultados que se obtuvieron se elaboró una matriz DOFA, para evaluar las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, y se pueda aplicar el análisis que permita proporcionar la información requerida presentándola mediante gráficos circulares, para luego establecer los lineamientos necesarios que pudieran cubrir los objetivos propuestos.

El investigador concluye, que con el diagnóstico de la problemática existente en la empresa, se pudo identificar que una de las características primordiales como debilidad de cuentas por pagar es la falta de cumplimiento de controles internos, por los empleados de la empresa en estudio, debido a que no cuenta con políticas definidas, ni manuales de normas y procedimientos, para lograr el desarrollo óptimo

de los procesos, control sobre las facturas recibidas y sus respectivos soportes, puntualidad en la entrega en el departamento de cuentas por pagar, realizar seguimiento, monitoreo y evaluación necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Su aporte a la presente investigación es el uso de la matriz DOFA para poder desarrollar el segundo objetivo planteado permitiendo identificar las debilidades de control interno existentes en los procesos de cuentas por pagar.

Castro y Rodríguez (2014), presentaron un estudio titulado “**Diseño e implementación de un sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Tarjetería D&J de la Ciudad de Guayaquil**”, para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría-CPA, en la Universidad LAICA “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”. La investigación tuvo como finalidad solventar la situación actual de falencias internas que se han venido suscitando por varios años, debido al poco control y el de no aplicarlos correctamente, al no tener una supervisión adecuada por parte de los administradores. La investigación se desarrolló metodológicamente como un estudio cualitativo-cuantitativo, a nivel descriptivo, en el cual se aplicó como técnica un cuestionario para recolectar información de tipo primario a siete (07) trabajadores que conformaron la población y muestra.

Los resultados obtenidos permitieron dar un diagnóstico y detectar las debilidades presentes en las áreas expuestas, donde los autores concluyeron en su investigación que se pudo identificar una desorganización por falta de control interno en las cuentas principales en estudio, lo cual motivo a la elaboración de un sistema de control interno en las áreas estudiadas. Su aporte, es el establecimiento de estrategias dirigidas al cumplimiento de los procedimientos necesarios para poder efectuar adecuadamente los procesos de cuentas por pagar.

Astete y Rodríguez (2013), presentaron una investigación titulada “**Propuesta de control interno en el área de cuentas por pagar basado en la estructura conceptual integrada COSO, Empresa Grupo Souto C.A.**”, presentada en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública.

La investigación tuvo como finalidad de diseñar procedimientos de control interno para optimizar las funciones del área de cuentas por pagar, basado en la estructura conceptual integrada COSO. La investigación se desarrolló bajo la modalidad de un diseño de campo, no experimental, a nivel descriptivo apoyado en un estudio documental. Se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta mediante el cuestionario compuesto de preguntas con respuesta cerradas, aplicado al personal de cuentas por pagar.

Las autoras concluyen que los resultados obtenidos arrojaron la necesidad de la empresa de implantar procedimientos de control interno en los procesos de cuentas por pagar para optimizar el manejo del efectivo y aumentar su capacidad en el desempeño operacional. Su aporte a la presente investigación es las bases teóricas relacionadas al control interno, que permitan sustentar el presente estudio, para poder diseñar las estrategias mediante la inclusión de procedimientos de control, en el área de cuentas por pagar.

Colmenares y Monsalve (2013), presentaron un trabajo titulado “**Análisis de las cuentas por pagar de la empresa Instalaciones y Montajes INSTAMONTA C.A.**”, presentado en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, para optar al título de Licenciados en contaduría Pública. La investigación tuvo como propósito mejorar los procesos de cuentas por pagar para el pago oportuno de sus obligaciones, así como evaluar el desempeño del personal para identificar los puntos débiles en los procesos e implementar mejoras que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos. El diseño de la investigación fue de campo y bibliográfica del tipo descriptiva. Para la recolección de datos se empleó la encuesta a través de un cuestionario con preguntas estructuradas.

El autor concluye en su investigación, que se puede afirmar que el control interno es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan, cliente y proveedores. Su

aporte, es que cada vez son más las empresas que utilizan el control interno como herramienta organizacional para mejorar los procesos, salvaguardar los activos y brindar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos propuestos.

2.2 Bases Teóricas

Una vez abordada la problemática relacionada con la investigación e identificados los lineamientos de acción, surgió la necesidad de crear la base teórica necesaria para la realización de este trabajo. A Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2010:40), señala que: “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

2.2.1 Planificación Estratégica

Es una herramienta de diagnóstico, análisis y toma de decisiones gerenciales, en torno a las actividades diarias y al rumbo que se planifica a futuro para las organizaciones e instituciones que la apliquen, con la finalidad de adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno donde se desenvuelven y lograr así el máximo nivel de eficiencia y calidad de sus prestaciones de servicios a sus clientes internos y externos.

Según Fernández (2010:9), la planificación estratégica: “indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis a futuro”. El objetivo general de esta investigación es proponer un plan estratégico para mejorar los procesos para las cuentas por pagar a proveedores, en la LAMIGAL CA., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas para el seguimiento y control de las tareas del departamento de cuentas por pagar, procurando el mejoramiento de los procesos. En este sentido, para la realización de

un plan estratégico se necesita realizar dos funciones básicas, por un lado el análisis del entorno o ambiente externo de la empresa; y por el otro, el análisis interno de la misma.

2.2.2Control Interno

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

Por consiguiente, según Catacora (2007), 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 en 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).

Por otro lado, el mismo autor define que:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración.(p: 235)

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

2.2.3 Cuentas por pagar

La contabilidad es una necesidad para cada empresa, ya sea una pequeña organización o una corporación grande, ninguna va a operar de manera eficaz sin una contabilidad o contador, manejando las finanzas de la misma. Cada compañía requiere la gestión de cuentas a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero. Las cuentas por pagar en función de cualquier negocio es función de la casa que paga las facturas.

Según Fernández (2010:3), 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 (12) 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).

2.2.4 Control interno en área de cuentas por pagar

Aguirre (2009), enuncia que:

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

De lo anterior, es importante considerar que existe una separación entre el área de proveedores y otras cuentas por pagar, en donde se incluirán tanto las deudas que se tienen con los proveedores, como aquellos con los suministros de bienes y servicios, aunque estas no sean tan necesarias para las operaciones del negocio, forman parte de las cuentas por pagar. Partiendo de lo anteriormente expuesto, el control interno para todo tipo de empresa es de vital importancia para llevar un buen manejo de todas sus operaciones y al mismo tiempo estimular el impulso de la realización de las negociaciones, las medidas y procedimientos que deben emplearse para lograr el amparo de sus bienes, controlar que los informes de la empresa sean confiables y exactos y por último, por todos aquellos pasos o métodos que estipule la gerencia, ya que ésta es responsable de acordar todos los controles a seguir.

2.3 Definición De Términos Básicos:

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”.

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.

Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivos.

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.

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

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

Estrategias: serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se expone la metodología que fue utilizada para lograr los objetivos establecidos en la presente investigación, para ello, se detalló el tipo, nivel y diseño del estudio, las técnicas e instrumentos aplicados para desarrollar las fases metodológicas, así como la población estudiada, que brindó la información de tipo primario para realizar el diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa LAMIGAL C.A., relacionado al proceso de pago de los cursos de formación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

Esta investigación de acuerdo a su tipo estuvo soportada en una modalidad de proyecto factible, ya que permitió diseñar un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos para el pago de los cursos de formación, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, debido a que se realizó en las instalaciones de la empresa LAMIGAL C.A., siendo una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de cuentas por pagar a proveedores.

En tal sentido, de acuerdo al Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2010):

Un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos, necesidades de programas, tecnologías, método o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental y de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p: 16)

Por su parte, Sabino (2008:63), señala que el diseño de la investigación es aquel que tienen como: “objeto proporcionar un modelo de verificación que permita constatar hechos con teorías, y formar una estrategia o plan general para determinar

las operaciones necesarias para hacerlo”. Al respecto, Arias (2010:48), señala que el diseño de campo: “es aquel que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene información pero no altera las condiciones existentes.”. Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de los trabajadores de la empresa específicamente en el departamento de cuentas por pagar.

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, descritas de la manera siguiente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico la situación actual de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual, de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., primeramente se hizo necesario elegir cuál fue la población a la cual va a estar dirigido el presente estudio; entendiéndose por tal, de acuerdo a Arias (2010:81): “al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio”. Por lo tanto, la población del presente estudio estuvo constituida por el personal que labora en el departamento de cuentas por pagar y administración, de la empresa en estudio, conformado por dieciocho (18) trabajadores, de las áreas de recursos humanos, contabilidad y tesorería.

En el mismo orden de ideas, Palella y Martins (2012:94), expresan que la muestra: “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”. Es por ello, que se tomó como criterio que todas las

personas que laboran en el área de cuentas por pagar y el área administrativa, y que guardan relación directa con la problemática en estudio se seleccionó la muestra a la totalidad de la población; es decir a dieciocho (18) trabajadores del área en estudio, por lo tanto se considera que el tipo de muestreo es censal, ya que Ramírez (2012:32), afirma que: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

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 pago de los cursos de formación, en la empresa LAMIGAL C.A. Al respecto, Palella y Martins (2012:103-113), indican que las técnicas de recolección de datos: “son las distintas formas o manera de obtener la información”. Por otra parte, señalan que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Para la presente investigación se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta, que según Arias (2010:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. De tal manera, en la encuesta el instrumento que se utilizó como herramienta en la presente investigación fue el cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento de administración y cuentas por pagar, que según Tamayo (2012:122): “es 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 cuestionario contuvo diez (10) preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO), distribuidas en ítems relacionados con las variables que significativas que muestren la situación actual de los procesos de pago a de cursos de formación del departamento en estudio, y un cuadro de observación directa de opciones con la finalidad de evaluar el control interno. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2013:277),

opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extraerán las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL 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, a través de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen la gestión del manejo de los procesos de pago de los cursos de formación, 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 un estrategias de control, que permita solucionar la problemática existente. Para ello, fueron expuestos los factores internos y externos a través de una matriz DOFA, donde se hizo los cruces entre ellos para obtener las posibles estrategias que darán solución al problema planteado.

3.2.3 Fase III: Diseño estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

Una vez identificadas las debilidades y fortalezas de control de los procesos de cuentas por pago de cursos de formación de la empresa LAMIGAL C.A., se diseñó un plan estratégico adecuado que permita mejorar los procesos administrativos de cuentas por pagar, de tal manera que logre optimizar el rendimiento, cancelar sus obligaciones de manera oportuna, emitir los estados financieros oportunamente y con

cifras confiables, y cubrir las expectativas de la empresa que puedan ser utilizada para la toma de decisiones, así como para continuar con el plan de formación del personal.

Para ello, se diseñó una propuesta estructurada de la manera siguiente:

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

Cuadro 1: Cuadro de Operacionalización de Variables.

Objetivo General	Proponer estrategias de control para optimizar los procesos de pago de la empresa LAMIGAL C.A.					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.	Control Interno Administrativo	Situación Actual	Estructura y Funciones	1-2-3-4-5	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: LAMIGAL C.A.
Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.	Elementos y Actividades de Control	Pertinencia y recurrente	Observación, registros, informes; evaluación, Objetivo organizacional	7-8-9	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: LAMIGAL C.A.
Diseñar estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.	Estrategias de control	Logro de objetivos	Aplicación y alcance	10	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: LAMIGAL C.A.

Fuete: Núñez (2018)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

En este capítulo se realizó la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumentos de recolección de datos, que permitieron realizar el desarrollo de las fases metodológicas establecidas de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, que permitirán darle solución a la problemática planteada, las cuales se presentan a continuación.

Fase I: Diagnóstico la situación actual de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

En esta fase se presentaron los resultados obtenidos de la técnica de recolección de información; los mismos proporcionan una visión general sobre el problema que vienen presentando los departamentos involucrados en la investigación, en cuanto al control interno de las cuentas por pagar, en donde los mismos se utilizaron como bases de medidas correctivas para la solución de la problemática planteada.

En el instrumento de recolección de información estuvo la encuesta a través de un cuestionario, comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas de respuestas con alternativas únicas si-no, aplicado a la muestra representada por dieciocho (18) empleados del departamento de cuentas por pagar, tesorería y recursos humanos, mediante los cuales se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de pagos de los cursos de formación de la empresa LAMIGAL C.A., los cuales se presentan a continuación:

Ítem 1.- ¿Sabe usted, si existe un manual de control interno dentro de la empresa para el departamento de cuentas por pagar?

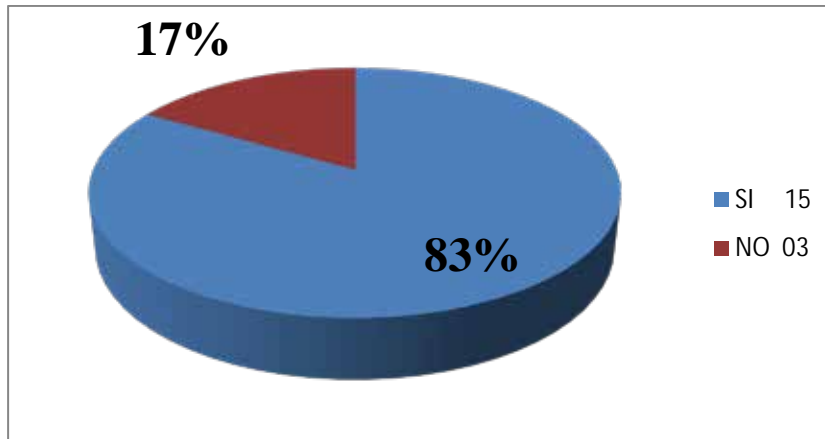


Gráfico 1.- Existencia de manual

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se observa, que el diecisiete por ciento (17%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el ochenta y tres por ciento (83%), expresa que existe un manual de control interno dentro de la empresa para el departamento de cuentas por pagar, formalmente establecido, que pueda servir de guía para que el personal efectúe de manera correcta los procesos de pago de los cursos de formación, y que detecte posibles desviaciones en los mismos. Tal vez no todos lo conozcan, por falta de adecuada capacitación o porque no está actualizado.

Ítem 2.- ¿Tiene usted conocimiento si se proyectan las actividades contables realizadas en el área de cuentas por pagar?

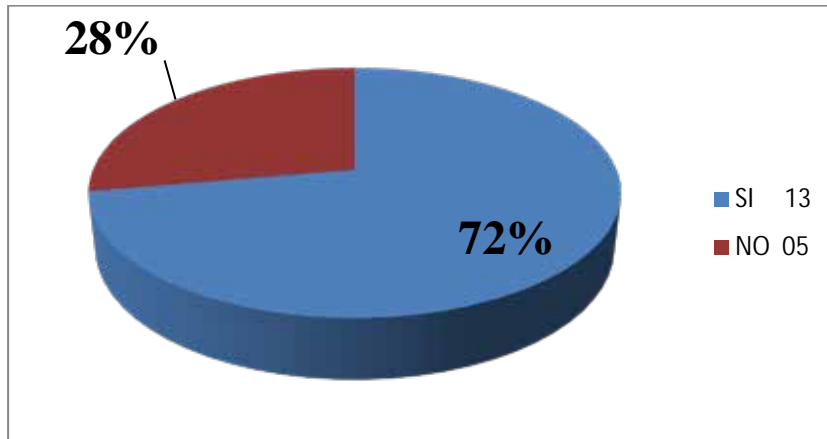


Gráfico 2.- Proyección de actividades

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados señalan que no se proyectan las actividades contables realizadas en el área de cuentas por pagar, por su parte el setenta y dos por ciento (72%) restante, expresa que si, lo que es una fortaleza ya que de esta manera se planifica a que cantidades de clientes se le pagará, el periodo en que se pagará de acuerdo al plazo de pago, y cómo se efectuará el mismo, considerando la disponibilidad de la empresa, lo que permite poder tener un control entre sus deudas contraídas y su disponibilidad financiera para efectuar sus pago.

Ítem 3.- ¿Sabe usted si existe un manejo adecuado de la documentación de los proveedores de los cursos de capacitación y formación del personal de la empresa?

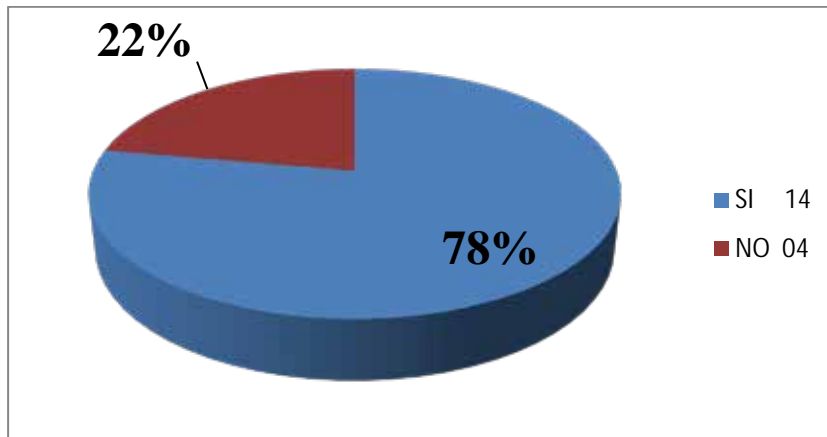


Gráfico 3.- Manejo de documentación

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

El veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que no existe un manejo adecuado de la documentación de los proveedores de los cursos de capacitación y formación del personal de la empresa, por su parte el setenta y dos por ciento (72%) expresa que sí. Esto refleja una debilidad en los procesos de pago, debido a que es necesario que se salvaguarde la documentación soporte de los pagos, y que estos además deben estar debidamente soportados, al igual que los anticipos dados deben tener un soporte, que tanto lo autorice como que evidencie el desembolso, para poder descontar al momento de recibir, la factura y evitar pagos dobles, ya que esto afecta financieramente a la empresa.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si el proceso de pago en las cuentas por pagar que se realiza en la empresa permite llevar el control de las cuentas ya pagadas?

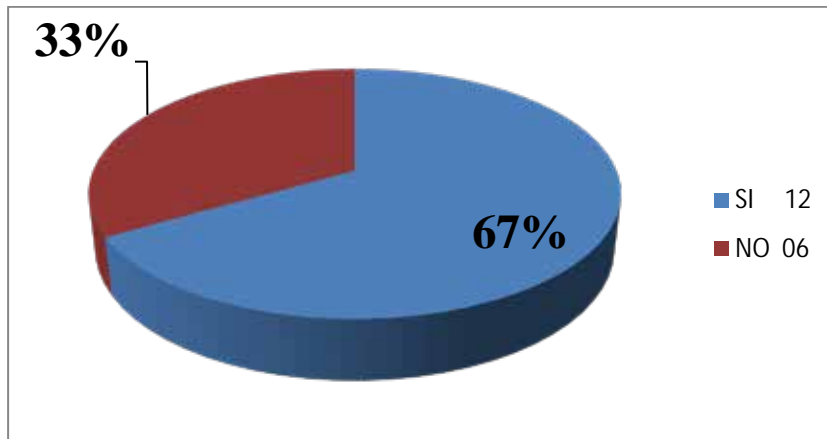


Gráfico 4.- Control de las cuentas canceladas

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Se observa que en el presente gráfico, el treinta y tres (33%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante negativamente, por su parte el sesenta y siete por ciento (67%), indica que si tiene conocimiento que el proceso de pago en las cuentas por pagar que se realiza en la empresa permite, llevar el control de las cuentas ya pagadas, lo que es una fortaleza para evitar pagos dobles.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema de control contable que sea confiable?

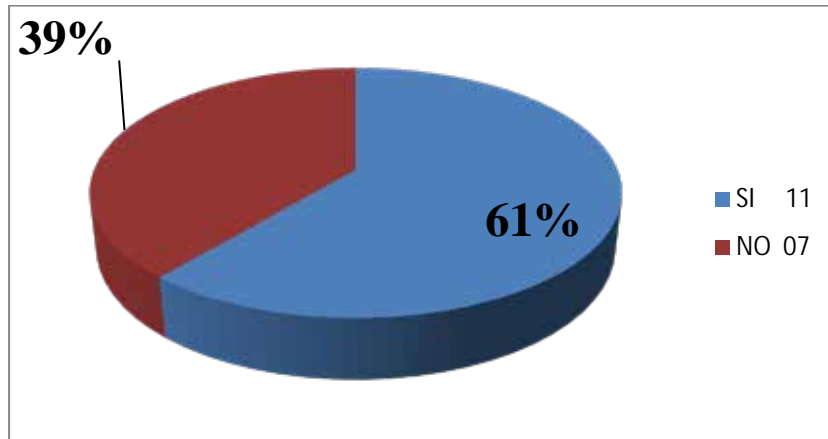


Gráfico 5.- Control contable confiable

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa que en el presente gráfico, el treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados, respondió que la empresa no cuenta con un sistema de control contable que sea confiable, por su parte, el sesenta y uno por ciento (61%) restante, respondió afirmativamente. Lo que es una debilidad muy importante, debido a que no se ha logrado establecer los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de las normativas, políticas y procedimientos establecidos, así como garantizar la salvaguarda de los activos.

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si se lleva un control de facturas?

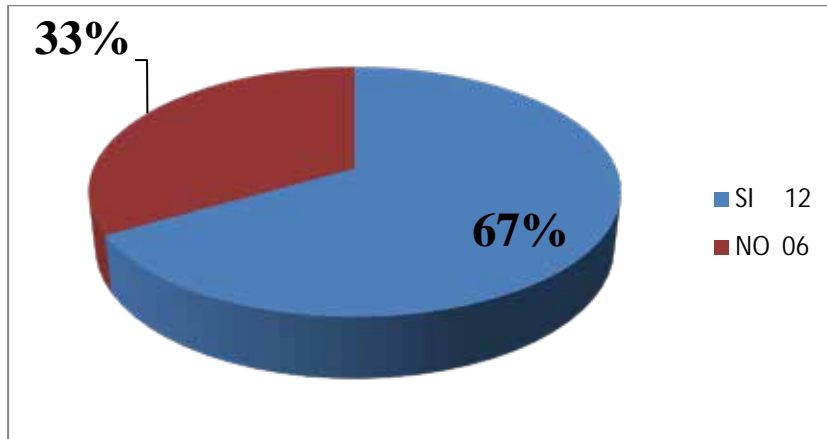


Gráfico 6.- Control de factura

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados, respondió que no se lleva un control de facturas, por su parte el sesenta y siete por ciento (67%), expresa lo contrario. Los controles deben establecerse en todas las etapas de los procesos, con la finalidad de detectar posibles desviaciones, causadas por errores u omisiones, por lo tanto es necesario que se lleve un control de las facturas para poder realizar su adecuado registro, así como su oportuno pago, evitando la duplicidad de estas acciones, y descontando los anticipos que se hayan efectuado en cuanto a los cursos de capacitación que solicita la empresa para su personal.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se elaboran evaluaciones contables de la disponibilidad de pago?

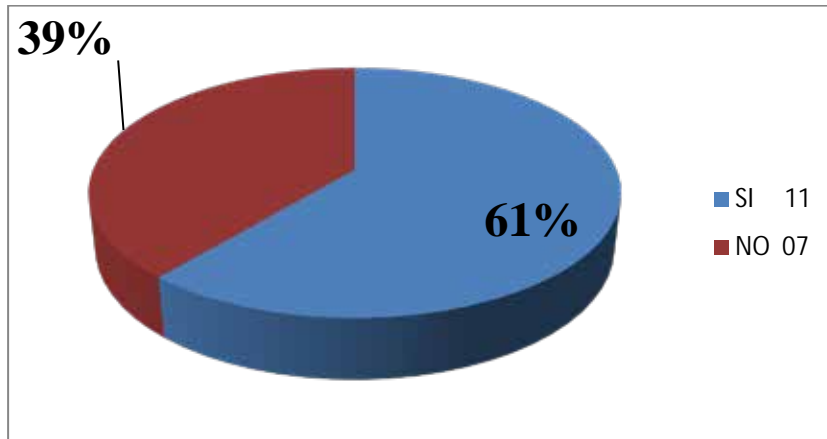


Gráfico 7.- Evaluaciones contables

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se observa, que el treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados, señala que no se elaboran evaluaciones contables de la disponibilidad de pago, en cambio el sesenta y uno por ciento (61%), respondió afirmativamente. Esto puede afectar significativamente a la empresa, generando retardo de pagos a proveedores, que podrían traducirse en suspensión de servicios, en especial, los de cursos de capacitación para el personal, que es el tema objeto de estudio.

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se establecen informes mensuales de los tramites de las cuentas por pagar y recursos humanos?

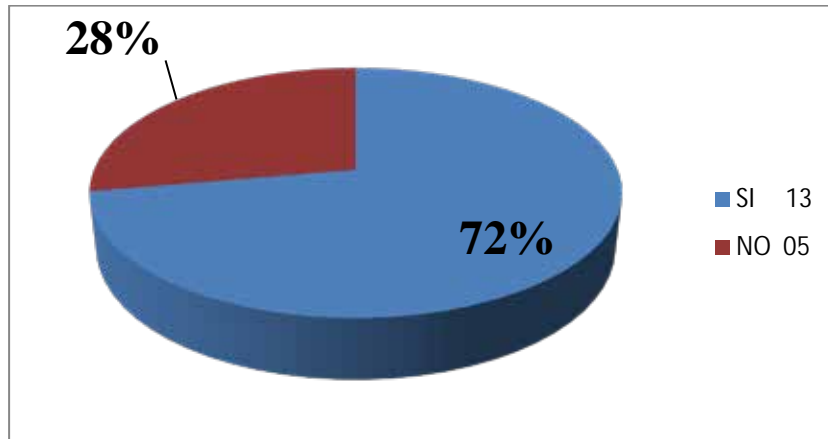


Gráfico 8.- Informe mensuales

Fuente: Núñez (2018)

Análisis

El setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, afirmativamente, debido a que si se establecen informes mensuales de los tramites de las cuentas por pagar y recursos humanos, en cambio el veintiocho por ciento (28%), restante expresa lo contrario. La emisión de informes mensuales, permite que exista una comunicación entre los departamentos para notificar información necesaria de qué servicios se han solicitado, los anticipos que se han dado a proveedores de los cursos de formación, y que facturas se han recibido para poder registrar y generar el pago correspondiente.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se actualiza la documentación de los proveedores y las deudas contraídas por la empresa de manera oportuna?

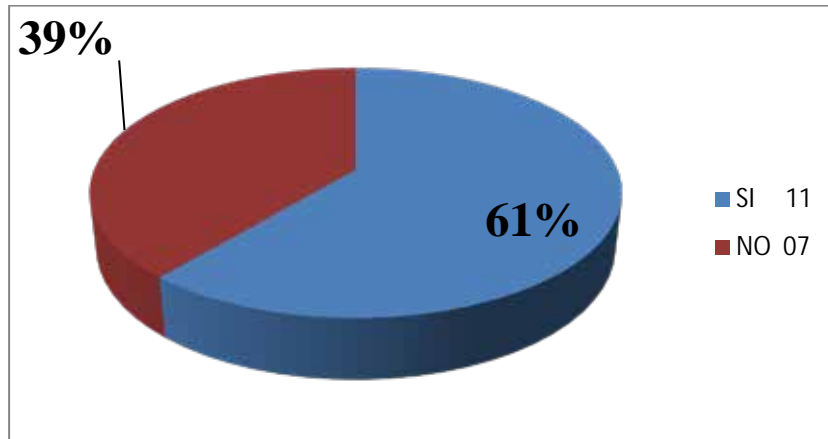


Gráfico 9.- Actualización de la información
Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Se puede observar, en el presente gráfico, que el treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados, expresa que no se actualiza la documentación de los proveedores y las deudas contraídas por la empresa de manera oportuna, por su parte, el sesenta y uno por ciento (61%) restante, respondió afirmativamente, lo que genera retardos del registro y pago, ni se aplican los anticipos de manera oportuna, generando duplicidad de pagos que afecta económicamente a la empresa, o suspensión de servicios cuando no se paga de manera oportuna, no pudiéndose realizar la capacitación requerida del personal.

Ítem10.- ¿Considera usted que a través de las estrategias de control propuestas se podrá optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.?

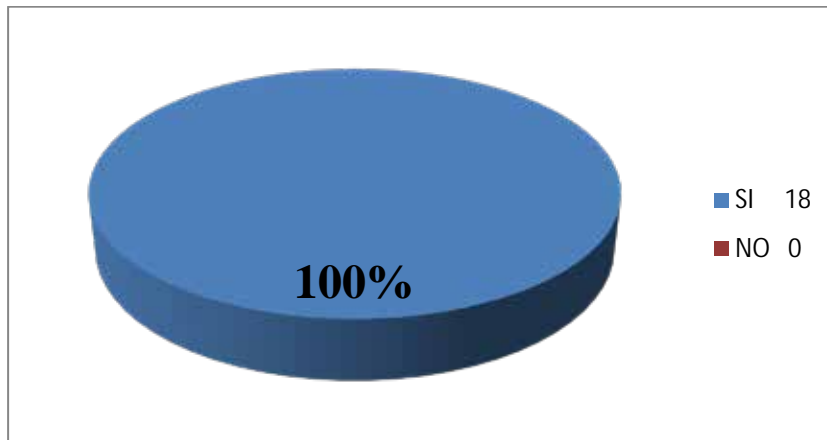


Gráfico 10.- Optimizar los procesos de pago
Fuente: Núñez (2018)

Análisis

Se puede observar, en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que a través de las estrategias de control propuestas se podrá optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., lo que es una fortaleza, debido a que esto refleja una factibilidad operativa, ya que existe disposición del personal en implementar las estrategias propuestas para mejorar los procesos de pago y lograr poder seguir contando con los servicios de los proveedores.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL 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, a través de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen la gestión del manejo de los procesos de pago de los cursos de formación, 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 un estrategias de control, que permita solucionar la problemática existente. Para ello, fueron expuestos los factores internos y externos a través de una matriz DOFA, donde se hizo los cruces entre ellos para obtener las posibles estrategias que darán solución al problema planteado.

Cuadro 3.- Análisis DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>F1 Personal responsable formalmente establecido para el manejo cuentas por pagar de cursos de formación.</p> <p>F2 Disposición del personal de implementar mejoras a través de las estrategias propuestas.</p> <p>F3 Se proyectan las obligaciones en el periodo que se van a pagar de acuerdo al tiempo de plazo.</p> <p>F4 El proceso de pago permite llevar un control de las deudas pagadas.</p> <p>F5 Se establece la emisión de informes mensuales de las cuentas por pagar por el departamento de recursos humanos.</p> <p>F6 Niveles de aprobación de órdenes de compra</p>	<p>D1 Falta de Manuales en el departamento de cuentas por pagar.</p> <p>D2. No se lleva un manejo adecuado de la documentación.</p> <p>D3 No existe un sistema de control contable.</p> <p>D4 No se lleva un control de las facturas.</p> <p>D5 No se realiza evaluaciones contables de la disponibilidad para el pago.</p> <p>D6 No se actualiza de manera oportuna la documentación de los proveedores y las deudas contraídas.</p>

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>O1 Herramientas de control aplicables a las organizaciones</p> <p>O2 Uso de la orden de compra como herramienta de control entre lo acordado con el proveedor y lo facturado.</p> <p>O3 Uso del correo electrónico.</p> <p>O4 Existencia de la banca electrónica para realizar transferencias de pagos a proveedores.</p> <p>O5 Existencia de sistemas administrativos para el registro de operaciones.</p>	<p>F2O1 Crear estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación.</p> <p>F2O2 Uso de la orden de compra como control de deudas contraídas.</p>	<p>D2O2 Utilización de los formatos de control de anticipos y desembolsos pre-elaborados existentes.</p> <p>D4O2 Control de las facturas recibidas de acuerdo a la orden de compra emitida.</p> <p>D6O5.- Registro diario de las facturas recibidas de servicios por cursos de formación del personal.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>A1 Desactualización de las nuevas tecnologías.</p> <p>A2 Suspensión de servicios por impuntualidad de pagos.</p> <p>A3 Deterioro de la imagen de la empresa.</p>	<p>Emisión de reportes de órdenes de compra generadas por el departamento de recursos humanos por concepto de cursos de formación.</p>	<p>D5A2 Realizar programación de pago de cursos de formación vs disponibilidad de fondos.</p> <p>D6A2 Notificaciones oportunas al departamento por parte de recursos humanos para efectuar los anticipos a proveedores prestadores de servicios de capacitación, mediante transferencias bancarias y registro para su descuento en la respectiva facturas.</p>

Fuente: Núñez (2018)

Fase III: Diseño estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

Una vez identificadas las debilidades y fortalezas de control de los procesos de cuentas por pago de cursos de formación de la empresa LAMIGAL C.A., se diseñó un plan estratégico adecuado que permita mejorar los procesos administrativos de

cuentas por pagar, de tal manera que logre optimizar el rendimiento, cancelar sus obligaciones de manera oportuna, emitir los estados financieros oportunamente y con cifras confiables, y cubrir las expectativas de la empresa que puedan ser utilizada para la toma de decisiones, así como para continuar con el plan de formación del personal.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas, están en constante búsqueda de herramientas que les permita mantener una ventaja competitiva para establecerse establemente en el mercado en el cual se encuentran, enfrentando los avances tecnológicos, la globalización y los efectos socio-económicos, a través de procesos efectivos, por lo tanto, se requiere de procedimientos claros, normativas y políticas formalmente establecidas que direccionen al talento humano a realizar un desempeño eficiente y eficaz, orientado al logro de los objetivos planes y metas propuestos, ya que es el talento humano el que hace efectivas a las organizaciones, haciéndolas competitivas.

En Venezuela, han venido adoptándose nuevas tecnologías, así como se han venido generando nuevas normativas y reformas de leyes, que afectan a la organización, en el cual se requiere de una actualización en todos los niveles organizacionales, para poder enfrentarse a los retos competitivos, por lo tanto, es necesario que su talento humano obtenga la capacitación requerida para poder realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, para poder cumplir con los procesos establecidos.

Por lo tanto, las empresas utilizan los servicios de profesionales, de instituciones que brindan una capacitación al personal de manera que esta actividad, genera un compromiso de pago, por el servicio recibido, hacia sus proveedores. Cabe señalar, que se deben contar con procedimientos idóneos en el área de cuentas por pagar, para poder registrar de manera oportuna las obligaciones y deudas contraídas y realizar una planificación del pago de las mismas, en el tiempo establecido, y bajo las condiciones acordadas, para garantizar poder seguir disfrutando de sus servicios ofrecidos.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que la empresa LAMIGAL C.A.

requiere de la prestación de estos servicios por parte de sus proveedores, de manera frecuente para mantener un proceso de formación profesional a su personal, la cual de acuerdo al diagnóstico realizado a los procesos de pago de los cursos de formación, detectados mediante el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la técnicas de recolección de datos la encuesta aplicada con el instrumento el cuestionario, con la cual se pudo identificar un conjunto de debilidades existentes entre las cuales se encuentran que no se están realizando el registro oportuno y el pago de las obligaciones contraídas con las instituciones que dictan los cursos de formación, ocasionada por la falta de controles en los procesos de cuentas por pagar, que afectan de manera negativa el proceso de formación, que podría generar la suspensión de servicios, y ocasionando la desactualización del personal.

Es por ello, que se propone en el presente estudio, estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., con la finalidad de poder llevar un control de la órdenes de compra emitidas, relacionar los anticipos dados a los proveedores de servicios de cursos de formación, así como registrar de manera oportuna las facturas generadas, para realizar una planificación adecuada y oportuna de los saldos restantes de las mismas, de acuerdo a la disponibilidad de la empresa y dentro de los presupuestos establecidos por el departamento de recursos humanos para cada área de la empresa.

5.2 Formulación del Problema

¿Cuál sería el diseño adecuado para elaborar las estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.?

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer las normativas para la emisión de órdenes de compra de acuerdo al presupuesto elaborado por departamento integrante de la organización, y su correspondiente distribución al departamento de cuentas por pagar.
- Elaborar reportes de órdenes de compra emitidas.
- Llevar registro en un auxiliar de órdenes de compra de servicios de cursos de formación.
- Realzar el registro de los anticipos dados a proveedores de servicios de cursos de formación.
- Establecer normativas para efectuar el registro oportuno de las facturas de proveedores de servicios de cursos de formación.
- Emitir reportes de facturas registradas para verificación del correcto vaciado de información en el sistema administrativo.
- Elaborar planificación de pagos de cursos de formación.
- Envío de comprobantes de retención y de pagos vía correo electrónico a los proveedores de servicios de cursos de formación.

5.4 Justificación de la Propuesta

Esta propuesta tiene como finalidad, brindar una herramienta a la empresa LAMIGAL C.A., que proporcione una solución viable, para implementar el control interno, como herramienta que permita optimizar los procesos de pago de los cursos de formación, además servirá al personal del área de recursos humanos y contable relacionados a los procesos de cuentas por pagar, para poder realizar los procedimientos de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos, planes y metas trazados. Asimismo, al realizar los procesos de manera adecuada logrará cumplir la formación continua del talento humano, y su actualización a nuevas tecnologías y las normativas vigentes, donde el personal aumentará sus conocimientos en el área en el cual se desempeña, siendo el talento humano quien

hace las empresas productivas y por ende competitivas.

Por su parte, la empresa podrá mantenerse en el tiempo, al contar con un personal capacitado que le ayude a lograr sus objetivos organizacionales, permitiendo mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve, y lograr el posicionamiento deseado. De igual manera, la propuesta servirá como aporte a otras empresas que tengan problemática similar, pudiendo ser un valor agregado para otros estudios, realizados por investigaciones de la Universidad José Antonio Páez, así como de otras Universidades, finalmente, permite a los investigadores, poder desarrollar sus conocimientos académicos, en el ámbito laboral, ya que el estudio está enmarcado bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas, bajo la temática de control interno.

5.5 Factibilidad de la Propuesta

Generalmente la factibilidad se determina sobre el proyecto a realizar, en consecuencia a continuación se exponen los recursos técnicos y operativos necesarios para elaborar la propuesta del presente estudio, el cual consiste en el diseño de estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.

5.5.1 Recursos Técnicos

De acuerdo a los recursos técnicos que están contemplados en este proyecto están referidos a las estrategias propuestas que permitirán lograr implementar el control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación, lo cual se requiere computadora, papel, software (Microsoft Word), Hojas Excel, conexión internet, para acceder a los correos electrónicos de los proveedores, además cuenta con un sistema administrativo computarizado SAAP para registrar sus operaciones, por lo que se considera técnicamente factible, con los cuales se realizaran los registros de las facturas, emisiones de comprobantes de pago de anticipos e importes de las facturas, así como la emisión de órdenes de compra.

5.5.2 Recursos Operativos

De acuerdo a los recursos operativos para el desarrollo de la presente propuesta, se requiere de los conocimientos aportados por el personal de recursos humanos y el contable de cuentas por pagar y pagos, de la empresa LAMIGAL C.A. y de los aportes del tutor académico de la Universidad José Antonio Páez, además no se requiere de modificaciones en la estructura organizativa de la empresa, ya que el personal que en ella labora es suficiente para el desarrollo e implementación de la propuesta, por lo que se considera operativamente factible.

5.5.3 Recursos Económicos

La empresa LAMIGAL C.A., cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y operacionales, necesarios para el desarrollo de la presente investigación, se puede determinar que la propuesta es factible ya que permite mejorar los procesos en el área de cuentas por pagar, relacionados al pago de los servicios de cursos de formación, dictados a los trabajadores de la empresa, permitiendo un mejor desempeño de sus funciones, y optimizar los procesos operacionales, permitiendo a la empresa lograr sus objetivos.

5.6 Desarrollo de la Propuesta

En este capítulo se presenta la propuesta sobre estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., con la finalidad de mejorar los procesos en el departamento de cuentas por pagar, que permita mejorar el tiempo de cumplimiento de los pagos de las deudas contraídas de los servicios solicitados, mejorando además la imagen de la empresa, frente a sus proveedores, optimizando además el desempeño del personal, pudiendo la empresa contar con un personal calificado y de excelente formación profesional, ya que es el talento humano quien permite lograr los objetivos propuestos por la organización, en el mercado en el cual se encuentran desarrollando sus actividades, las cuales se exponen a continuación:

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA OPTIMIZAR
LOS PROCESOS DE PAGO DE LOS CURSOS DE FORMACION
EN LA EMPRESA LAMIGAL C.A.**

Estrategia 1. Establecimiento de las normativas para la emisión de órdenes de compra de acuerdo al presupuesto elaborado por departamento integrante de la organización, y su correspondiente distribución al departamento de cuentas por pagar.

Este objetivo tiene como finalidad establecer normativas para la emisión de órdenes de compra de acuerdo al presupuesto elaborado por departamento integrante de la organización, y su correspondiente distribución al departamento de cuentas por pagar, de tal manera que se lleve un control de las órdenes de compra emitidas, para poder llevar un seguimiento de la emisión de anticipos, y de la factura respectiva emitida por el proveedor, en la cual se establece los siguiente:

- Toda orden de compra debe ser originada por una requisición de servicio emitida por el departamento solicitante, y de acuerdo al presupuesto anual de cursos de formación, el cual debe ser autorizado por el jefe del área solicitante, y será remitida al departamento de recursos humanos.
- El departamento de recursos humanos debe elaborar orden de compra y envía a los departamentos que la autorizan junto a planificación presupuestaria, rebajando el costo del curso a la misma.
- Se debe hacer firmar como autorización por parte del supervisor del área y el administrador de la orden de compra se entrega al departamento de recursos humanos.
- El departamento de recursos humanos debe enviarla orden de compra al proveedor solicitando curso de capacitación y solicitar a cuentas por pagar emisión de pago por concepto de anticipo.
- Cuentas por pagar al recibir copia de orden de compra y solicitud de

anticipo, debe registrar en auxiliar de órdenes de compra, y rebajar del presupuesto de cursos de formación del departamento correspondiente.

- Deberá archivar copia de la orden de compra y de la solicitud de anticipo a proveedor.
- Se entregará a tesorería copia de la orden de compra y la solicitud de anticipo para gestionar el pago.
- Tesorería emitirá pago a proveedor, y deberá hacer firmar por personas autorizadas y enviar el cheque emitido o la transferencia realizada al departamento de recursos humanos.
- El departamento de recursos humanos deberá enviar cheque firmado al proveedor o emisión de transferencia, para confirmar reserva de curso de formación.
- El departamento de cuentas por pagar deberá registrar en el auxiliar de orden de compra el número de comprobante, cheque o transferencia con el cual se emitió el anticipo de pago a proveedor de cursos de formación.


Estrategia 2.- Elaboración de reportes de órdenes de compra emitidas.

Esta estrategia tiene como finalidad que se elaboren reportes de órdenes de compra emitidas por concepto de cursos de formación, por parte del departamento de recursos humanos y deberá entregar al de cuentas por pagar para que lleve un control de las órdenes de compra emitidas, de esta manera hará seguimiento de su respectiva recepción y registro en el auxiliar de órdenes de compra, y se podrá verificar que las facturas emitidas por el proveedor tengan su respectivo respaldo.

Estrategia 3.- Llevado de registro en un auxiliar de órdenes de compra de servicios de cursos de formación.

Esta estrategia tiene como propósito que se lleve un auxiliar de órdenes de compra emitidas por concepto de cursos de formación, para llevar un control de las mismas, y de esta manera se le podrá hacer seguimiento hasta su recepción, para poder respaldar los anticipos dados a proveedores por este concepto, así como hacer el respectivo registro de la factura con mayor rapidez al momento de su recepción, ya que la orden de compra pasó por los procesos de aprobación, y no será necesario enviar la factura a este proceso, minimizando el tiempo de registro y pago de la misma.

Figura 1.- Auxiliar de Órdenes de Compra de Servicios de curso de formación

			AUXILIAR DE ORDENES DE COMPRA DE SERVICIOS DE CURSOS DE FORMACIÓN AL PERSONAL						
Fecha de emisión	Número de Orden de Compra	Número de Factura	Proveedor	Departamento solicitante	Importe	Anticipo	Numero de comprobante de pago	Resto	Numero de comprobante de pago

Fuente: Núñez (2018)

Estrategia 4.- Realización del registro de los anticipos dados a proveedores de servicios de cursos de formación.

Esta estrategia, busca controlar los registros de los anticipos dados a proveedores de servicios de cursos de formación, para ello se propone, que se registre en el auxiliar de control de órdenes de compra y en anticipo dado al proveedor, para rebajar de la factura al momento de su recepción, y de esta manera controlar la

duplicidad de pagos, el cual es un riesgo que afecta los activos líquidos de la empresa. Para ello se deberá indicar en la columna del auxiliar de órdenes de compra el monto del anticipo y el número de comprobante de pago.

Estrategia 5.- Establecimiento de normativas para efectuar el registro oportuno de las facturas de proveedores de servicios de cursos de formación.

Esta estrategia tiene como finalidad minimizar el tiempo de registro de las facturas emitidas por los proveedores de servicios de cursos de formación, ya que actualmente es el proceso que genera mayor tiempo de retardo del proceso, debido a que las facturas pasan nuevamente a cada una de las áreas de aprobación. Para ello, se deberá cumplir con las siguientes normas:

- Todo servicio recibido de cursos de formación deberá generar una nota de recepción de servicio que deberá ser emitida por el departamento solicitante y firmada por el supervisor del área como certificación del su recepción y colocar el sello del departamento.
- Se deberá entregar la nota de recepción del servicio al departamento de recursos humanos.
- El departamento de recursos humanos deberá archivar y luego anexar la nota de recepción de servicio, a la factura correspondiente al momento de su recepción, colocando sello del departamento y fecha de recepción de la misma.
- Debido a que la orden de compra pasó por los procesos de aprobación, y se firmó la nota de recepción del servicio, la factura junto a orden de compra y la nota de recepción de servicio deberá ser enviada al departamento de cuentas por pagar para su registro.
- Una vez recibida la factura, el departamento de cuentas por pagar, verificará que la factura cumpla con los deberes formales, ser verificará que contenga

anexo la documentación correspondiente y las firmas autorizadas.

- Deberá verificar en el portal del SENIAT, el tipo de alícuota de retención establecido por la Administración Tributaria.
- Procederá a registrar en el sistema administrativo de la empresa, realizar la correspondiente retención del IVA e ISLR, y generar el respectivo comprobante, se deberá aplicar el descuento del anticipo, en el caso de que haya para que rebaje del monto de la factura a pagar.
- Se deberá registrar en el auxiliar de órdenes de compra y se indicará el número de factura correspondiente a la orden de compra, y el resto del importe a pagar, descontando el anticipo.
- Se deberá enviar al departamento de tesorería para la planificación de pago, junto con copia del anticipo dado al proveedor, para asegurar que el pago sea generado por el monto correcto.

Estrategia 6.- Emisión de reportes de facturas registradas para verificación del correcto vaciado de información en el sistema administrativo.

Esta estrategia se fundamenta en la generación de reportes de las facturas registradas para verificación del correcto vaciado de información en el sistema administrativo, de manera que se minimicen errores de transcripción de la información y se establezca de manera correcta, así como la comprobación de la aplicación de los correspondientes anticipos dados a proveedores por prestación de servicios de cursos de formación. Se anexará al listado las facturas registradas, para su correspondiente recepción en el departamento de tesorería.

Estrategia 7.- Elaboración de planificación de pagos de cursos de formación.

Esta estrategia tiene como fin la elaboración de planificación de pagos de curso de formación, con la finalidad de efectuar su oportuno pago y poder seguir

disfrutando el servicio, mejorando la credibilidad de pago de la empresa, y fortaleciendo su imagen ante sus proveedores.

Asimismo, se busca poder contar con la disponibilidad necesaria, para poder cubrir los gastos de cursos de formación, de acuerdo al presupuesto anual, y que éste se cumpla a cabalidad, minimizando los riesgos de agotamiento del presupuesto de cada departamento, ya que esto generaría un proceso engorroso de aprobación de presupuestaria, que ocasionaría un retardo en la aprobación del pago de la factura, por lo tanto, esto se deberá solventar en la etapa de elaboración y aprobación de la orden de compra.

Estrategia 8.- Envío de comprobantes de retención y de pagos vía correo electrónico a los proveedores de servicios de cursos de formación.

Esta estrategia tiene como propósito efectuar el envío de comprobantes de retención y de pagos vía correo electrónico a los proveedores de servicios de cursos de formación, quienes deberán devolver sellado por la empresa como constancia de recepción, por la misma vía, esto en el caso de realización de transferencias. Por su parte, cuando se entregue el cheque de pago, se deberá entregar físicamente el comprobante de retención de impuestos al proveedor, haciéndoles sellar copia como constancia de recepción del mismo. Dichas copias deberán archivar en la carpeta de comprobantes de retención de proveedores.

CONCLUSIONES

El sistema de control interno o sistema de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:

- Controlar la efectividad de las funciones administrativas.
- Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.
- Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación.

En otras palabras, se entiende por control interno como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función. Ante estas premisas, el presente estudio estuvo dirigido a dar una propuesta a la problemática presentada en la empresa LAMIGAL C.A., en relación a las necesidades de implantar controles en el pago de las facturas emitidas por los proveedores de servicios de cursos de formación, causado por el retardo de registro de las facturas, que pasan por un proceso de autorización que han recibido las órdenes de compra previamente, generando un retardo en el pago de los servicios, que causan descontento a los proveedores, y podrían incurrir en suspensión de servicios, por incumplimiento en los lapsos otorgados.

Se puede concluir, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de datos, se pudo dar un diagnóstico de la

situación actual de los procesos de pago de los servicios de cursos de formación, se identificaron las siguientes debilidades:

- No existen manuales de control interno para el departamento de cuentas por pagar.
- No se realiza un manejo adecuado de la documentación, debido a que no se entregan las órdenes de compra al departamento de cuentas por pagar, y no se reciben las facturas a tiempo debido a que pasan nuevamente por un proceso de aprobación, para confirmar que se haya recibido el servicio.
- No existe un sistema de control contable, que garantice el registro de las facturas y los anticipos dados por el servicio, para el pago correcto, lo que puede generar duplicidad del mismo, afectando económicamente a la empresa.
- No se lleva un control de las facturas, debido a que se entregan al departamento solicitante para su aprobación, y no se hace seguimiento de su devolución al departamento de recursos humanos y estos a su vez al departamento de cuentas por pagar para el registro en el sistema administrativo, lo que genera que no se sepa con exactitud cuáles son las deudas contraídas por la empresa para realizar la planificación de pago.
- No se realizan evaluaciones de disponibilidad de pago, debido a que no se revisa si la orden de compra del departamento solicitante o el presupuesto se haya agotado para poder dirigir los recursos a esa área, lo que genera un proceso engorroso de autorización y cambios de partidas presupuestarias, que genera retrasos en el registro de la factura, y por ende pago de la misma.
- No se actualiza la documentación de los proveedores y las deudas contraídas de manera oportuna.

Finalmente, se puede señalar que se logró el objetivo general del presente estudio, debido a que se pudo proponer estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación de la empresa LAMIGAL C.A.

RECOMENDACIONES

Para lograr una mayor efectividad en la implementación de las estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer al personal las estrategias propuesta, a todas las áreas involucradas, desde los solicitantes, departamento de recursos humanos, cuentas por pagar, tesorería y administración, para que se cumpla con los controles internos y se adopten los nuevos cambios en los procesos.
- Elaborar un manual de normas y procedimientos del área de cuentas por pagar.
- Cumplir con el proceso de supervisión de los procesos en el área de cuentas por pagar, y cumplimiento de los controles internos, así como en el área de recursos humanos, para evaluar que se entreguen a tiempo las órdenes de compra.
- Establecer planes de mejora continua y evaluación de los procesos, para actualizar los controles internos actuales.
- Aplicar actividades de monitoreo para garantizar que los controles internos sean efectivos, y realizar las correcciones necesarias en caso de desviaciones.

REFERENCIAS

- Aguirre, Juan (2009). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. 2ª Edición. Barcelona. España: Editorial Cultura S.A.
- Arias, Fidias (2010). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Astete, Mariana y Rodríguez, Daniuzca (2013). **Propuesta de control interno en el área de cuentas por pagar basado en la estructura conceptual integrada COSO, Empresa Grupo Souto C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Castaño, Gabriel (2015). **Lineamientos de control interno para el manejo adecuado de los procesos en el área de cuentas por pagar de la empresa Materiales y Maquinarias C.A. (MAYMACA)**, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Castro, Edgar y Rodríguez, Jonathan (2014). **Diseño e implementación de un sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Tarjetería D&J de la Ciudad de Guayaquil**. Universidad LAICA Vicente Roca fuerte de Guayaquil. Trabajo de grado no publicado. Guayaquil. Ecuador.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**.1ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Colmenares, Adrian y Monsalve, Yoselin (2013). **Análisis de las cuentas por pagar de la empresa Instalaciones y Montajes INSTAMONTA C.A.** Universidad Nacional Experimental de Guayana. Trabajo de grado no publicado. Ciudad de Guayana. Venezuela.
- Fernández, Joaquin. (2010).**Contabilidad Intermedia**. 2ª Edición. México: Editorial Limusa.
- Gil, Mirna y Rodríguez, Mayeli (2017).**Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de pago a proveedores nacionales de la empresa Desarrollos Fridval C.A. “Restaurant TGI Friday’s Valencia”**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2013). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio. (2012). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 1ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Caracas Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2012). **El proceso de la investigación Científica**.3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL) (2010). **Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctorales**. Venezuela.

ANEXOS



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

Cuestionario

Estimado señor
Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer estrategias de control para optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A., cumpliéndose así con el objetivo principal del presente estudio.

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

Instrucciones Generales:

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

Gracias por su colaboración,

Anexo A

El cuestionario

Ítem 1.- ¿Sabe usted, si existe un manual de control interno dentro de la empresa para el departamento de cuentas por pagar?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 2.- ¿Tiene usted conocimiento si se proyectan las actividades contables realizadas en el área de cuentas por pagar?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 3.- ¿Sabe usted si existe un manejo adecuado de la documentación de los proveedores de los cursos de capacitación y formación del personal de la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si el proceso de cancelación de las cuentas por pagar que se realiza en la empresa permite llevar el control de las cuentas ya canceladas?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema de control contable que sea confiable?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si se lleva un control de facturas?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se elaboran evaluaciones contables de la disponibilidad de pago?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se establecen informes mensuales de los tramites de las cuentas por pagar y recursos humanos?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se actualiza la documentación de los proveedores y las deudas contraídas por la empresa de manera oportuna?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 10.- ¿Considera usted que a través de las estrategias de control propuestas se podrá optimizar los procesos de pago de los cursos de formación en la empresa LAMIGAL C.A.?

SI		NO	
----	--	----	--

**Anexo B.-
TABLA DE FRECUENCIA**

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA/PORCENTAJES	
	ÍTEM	SI	NO	SI
1	15	03	83%	17%
2	13	05	72%	28%
3	14	04	78%	22%
4	12	06	67%	33%
5	11	07	61%	39%
6	12	06	78%	22%
7	11	07	61%	39%
8	13	05	72%	28%
9	11	07	61%	39%
10	18	00	100%	0%

Fuente: Núñez (2018)

Anexo C.-

Figura 1.- Auxiliar de Órdenes de Compra de Servicios de curso de formación

			AUXILIAR DE ORDENES DE COMPRA DE SERVICIOS DE CURSOS DE FORMACIÓN AL PERSONAL						
Fecha de emisión	Número de Orden de Compra	Número de Factura	Proveedor	Departamento solicitante	Importe	Anticipo	Numero de comprobante de pago	Resto	Numero de comprobante de pago

Fuente: Núñez (2018)