



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS DE
CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR
PAGAR. CASO: EMPRESA BEST 111 PROMOCIONES, C.A., UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autores:
Guerrero, Andreina
Ruiz, Dayana**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS DE
CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR
PAGAR. CASO: EMPRESA BEST 111 PROMOCIONES, C.A., UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Manuel González Fierro

Autores:
Guerrero, Andreina
Ruiz, Dayana

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública y Licenciado en Administración
Comercial**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 3001
Periodo: 2S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR. CASO: EMPRESA BEST 111 PROMOCIONES, C.A., UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

GUERRERO ANDREINA	19580606	ADMINISTRACION COMERCIAL
RUIZ DAYANA	20697667	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor Manuel González Fierro C.I: 4192212 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

MANUEL GONZALEZ FIERRO
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR

DANIEL RUMBO
COORDINADOR

JHON MOORE
MIEMBRO PRINCIPAL

NEREYDA AREVALO
SUPLENTE

En Valencia a los 02 días del mes de marzo del año 2015

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, realidad porque hiciste realidad este sueño anhelado y a mis guías por haberme guiado por el camino correcto y poner las personas indicada en mi vida.

A mi tutor Manuel González Fierro por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi compañera de tesis Andreina Guerrero por el apoyo y comprensión en todos estos meses.

A mis padres porque siempre estuvieron en todo momento dándome una palabra de aliento cuando más la necesite, ustedes son mi vida y razón de vivir.

A mi hermano porque de una u otra manera ha estado ahí pendiente de cada una de mis cosas. Esto logro también es para ti.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional alas que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, en especial a mis amigas Eleani, Lurdes, Fabiana, Gilian, Anahis, Daniela quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que mehan brindado por cada loquera, por estar cuando más las necesito y por todas sus bendiciones.

Dayana Ruiz

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecerle a Dios por mi vida, por siempre ser el guía y compañero en el camino recorrido, por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad, por estar conmigo en cada momento de mi vida.

A mi Madre Belkys A. Mendoza E. por tu apoyo incondicional, por tantas develadas que has tenido por mí, por tantos sacrificios, por los regañones que merecía y nunca entendía, por estar conmigo en cada etapa de mi vida, por ser mi gran amiga y comprenderme en los momentos más difíciles.

A mi Padre Abrahán R. Hurtado por todo el apoyo que me has dado desde mi infancia hasta ahora, por escucharme siempre, por comprenderme y aconsejarme.

A mi Novio Marwin M. Madrid M. por apoyarme durante toda mi carrera, por entenderme, por darme tanto amor, tanta felicidad, por aconsejarme, por escucharme, por reír y llorar conmigo, por ayudarme siempre en todo lo que necesite.

A nuestra alma mater, La Universidad de Carabobo por ser nuestra casa de estudio, lugar que me ha visto crecer y desarrollarme como persona, donde he tenido grandes aprendizajes. Igualmente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, a la cual pertenezco y ha sido la encargada de impartir los conocimientos obtenidos durante mi formación como profesional.

A mi compañera de tesis Dayana C. Ruiz O. por aguantarme, por tenerme paciencia, porque aunque sé que me tomo las cosas muy calmada y tú eres lo contrario, pasamos momentos muy divertidos los cuales nunca olvidare, por el apoyo brindado, no solo en este trabajo investigativo sino durante los últimos semestre de mi carrera.

A nuestro tutor Manuel González Fierro por ser parte esencial de nuestro trabajo de investigación, por su paciencia, disposición y exigencia durante el desarrollo de este proceso investigativo.

A todos mis compañeros de estudio, a mis amigas Edmi, Leanis y Dayana y a mi grupo de transporte Daniel, Joselyn y Josnely, gracias por ser parte importante de mi proyecto por la universidad, por cada sonrisa que me sacaron y por cada momento que disfrutamos, por hacer que mis días fueran más divertidos.

A mi Abuelita Teotiste por darme tanto amor, tanto cariño tantas palabras tan bellas que me sirvieron para el logro de mis metas, tanta dulzura, por darme mucho apoyo, por escucharme y comprenderme en todo momento.

A mis Tíos Luis, Eduardo, Theogenes, Raiza, Ana, Docellys, Wilmer y Elvis por apoyarme tanto en mi carrera universitaria y en todo mi ciclo de vida, siempre aconsejándome y llevándome por el camino correcto.

A mis primos bellos Gabriela, Juan, Rahily, Luisiana, Paola y Luis por compartir todos esos momentos maravillosos, gracias por apoyarme y demostrarme siempre que están ahí conmigo.

Andreina Guerrero

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino correcto para alcanzar esta meta tan anhelada.

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí. Los amo con la vida.

A toda mi familia gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A mis nenas Ele, Fabi, Lu, Gi, Ana y Dani cada una con su toque de locura han hecho de estos cinco años los mejores y me han motivado para seguir adelante. Las adoro.

Dayana Ruiz

DEDICATORIA

A dios por poner a las personas indicadas en mi camino, ser pilar y la base de mi vida y mis decisiones.

A ti madre que eres esa persona que me ha apoyado tanto no solo en la carrera universitaria si no durante toda la vida, dando amor verdadero, tu cariño, comprensión, cuidándome cuando me enfermo, consolándome cuando lo necesito, haciendo sacrificios para que este bien siempre, haciéndome de comer, y un montón de cosas más nada más por verme feliz. Por estar ahí en cada objetivo alcanzado y celebrarlo conmigo, por ser mi amiga, mi compañera de vida, de sueños y de locuras, porque tu felicidad es la que me hace seguir adelante.

A mi papa, que eres ejemplo de que con trabajo y dedicación puedes alcanzar cada objetivo que te propongas. Por nunca cortarme las alas cuando he querido emprender nuevos camino. Por estar ahí y compartir mis alegrías y mis tristezas.

A toda mi familia que es el regalo más bello que me ha dado la vida, por apoyarme siempre, por entenderme, por sus regaños, por sus consejos y buenos deseos.

A mi abuela, que con la sabiduría de Dios me has enseñado a ser quien soy hoy. Gracias por tu paciencia, por enseñarme el camino de la vida, gracias por tus consejos, por el amor que me has dado y por tu apoyo incondicional en la vida. Gracias por llevarme en tus oraciones porque estoy segura que siempre lo haces.

A mi novio y futuro esposo A mi esposo Marwin M. Madrid que me brindaste tu amor, tu cariño, tu estímulo y tu apoyo incondicional, tu comprensión y paciencia, por esperarme durante toda mi carrera porque sé que quieres verme graduada, y por estar ahí en todo momento dándome felicidad y ayudándome junto con mis padres a salir adelante.

Andreina Guerrero



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS DE
CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA BEST 111 PROMOCIONES,
C.A., UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autores: Guerrero Andreina y Ruiz Dayana
Tutor: Manuel González Fierro
Año: Enero, 2015

RESUMEN

El control interno se clasifica en: control interno administrativo y control interno contable. Referente al control interno administrativo, es considerado como los métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia. En función de su importancia la investigación tiene como objetivo Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Metodológicamente se inserta en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. En este caso de estudio, la población estuvo conformada por los seis (6) empleados que laboran en el área de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. La muestra fue censal. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la observación y la encuesta. Como instrumentos la matriz FODA y el cuestionario contentivo de 15 ítems o preguntas dicotómicas Sí y No. Previamente validadas y calculada su confiabilidad a través del Coeficiente de Kurder Richardson que arrojó como resultado 0.87. Como conclusión se aprecia las debilidades presentes en las cuentas por pagar lo cual afecta la operatividad de la organización, requiriendo una propuesta para solventarlas.

Palabras Claves: Estrategias administrativas- control interno- Cuentas por pagar.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL
SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
AND PUBLIC ACCOUNTING
CAMPUS BARBULA**



**ESTABLISHMENT OF ADMINISTRATIVE INTERNAL CONTROL
STRATEGIES TO OPTIMIZE THE PROCESS OF ACCOUNTS PAYABLE IN
THE COMPANY BEST OFFERS 111, CA, LOCATED IN VALENCIA
CARABOBO.**

Authors: Guerrero Andreina and Ruiz Dayana
Tutor: Manuel González Fierro
Year: March, 2015

ABSTRACT

Internal control is classified as administrative internal control and internal accounting control. Concerning the administrative internal control is considered as methods, measures and procedures that deal primarily with the efficiency of operations and compliance with administrative measures imposed by management. Depending on their importance research aims to establish administrative internal control strategies to optimize process accounts payable Best 111 Business Promotions, CA, located in Valencia, Carabobo State. The methodology is inserted into the mode of Feasible Project with field design. In this case study, the population was composed of six (6) employees working in the area of accounts payable Best 111 Business Promotions, CA, located in Valencia, Carabobo state. The sample census. As data collection techniques observation and survey was used. As instruments SWOT matrix and contentivo 15-item questionnaire or dichotomous questions Yes and No. Previously validated and calculated reliability through Kurder Richardson coefficient which yielded 0.87 result. In conclusion the weaknesses in accounts payable seen which affects the operation of the organization, requiring a proposal to solve them.

Keywords: administrative-Control Strategies Internal- Accounts Payable.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



Período Lectivo: 2S/2014

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: Manuel González Fierro **E-mail del Tutor:** proyecto-presupuesto@hotmail.com

Título del Trabajo: Establecimiento de estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar. Caso: Empresa Best 111 Promociones, C.A., Ubicado en Valencia Estado Carabobo.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	05/01/2015	Agregar preguntas al cuestionario.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	08/01/2015	Redacción, conectores.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	10/01/2015	Conclusión general de todas las preguntas.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



Período Lectivo: 2S/2014

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: Manuel González Fierro E-mail del Tutor: proyecto-presupuesto@hotmail.com

Título del Trabajo: Establecimiento de estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar. Caso: Empresa Best 111 Promociones, C.A., Ubicado en Valencia Estado Carabobo.

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	05/01/2015	Redacción.	Tutor: Est./Invest.
	2.-	08/01/2015	Reducir párrafos.	Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	10/01/2015	Márgenes, sangría.	Tutor: Est./Invest.
	4.-			Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Formato de Postulación Tutorial	ix
Control de Etapas del Trabajo de Grado	x
Índice de Cuadros	xv
Índice de Gráficos	xvi
Introducción	17
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	19
Formulación del Problema	21
Objetivos de la Investigación	21
Objetivo General	21
Objetivo Específico	21
Justificación e Importancia de la Investigación	22
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	24
Bases Teóricas	27
Definición de Términos Básicos	44
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	45
Diseño de la Investigación	47
Unidades de Estudios	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
Procesamiento de Datos	50
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	54
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la Propuesta	89
Conclusiones	90
Recomendaciones	92 ^{xvii}
Referencias Bibliográficas	94
Anexos	96

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INTRODUCCIÓN

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con una buena planificación, una adecuada estructura organizacional y una eficiente gerencia, la directiva no podrá verificar cuál es la verdadera situación de la entidad si no existe un componente que corrobore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Este control es una función administrativa, y corresponde a la fase del procedimiento administrativo en la cual es medido y evaluado el desempeño y en consecuencia se toma la acción correctiva, en caso de ser necesaria.

Dentro de estas perspectivas el control es fundamental en lo referente a las cuentas por pagar, la cual se refiere a los préstamos originados o comprados por una entidad que representan instrumentos financieros, puesto que la parte acreedora tiene el derecho de recibir un monto en efectivo, en los términos del contrato y, simultáneamente, la parte deudora tiene la obligación de liquidar ese mismo monto.

El control interno es la base fundamental para cualquier organización. Las operaciones que se realizan día tras día entre los diversos departamentos existentes en ella, proporcionan diversas informaciones que resultan de mucha relevancia para la toma de decisiones. La gerencia deberá fomentar y establecer normas, políticas, mecanismos y demás herramientas para el desarrollo de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas, especialmente si estas se relacionan con las cuentas por pagar.

En función de esta realidad, la investigación tiene como objetivo Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Metodológicamente, asumió la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo, estructurándose en cinco capítulos que se detallan a continuación:

Con respecto a la organización del Trabajo de investigación, este se realizó a través de cinco capítulos: En el capítulo I, se ofrece el planteamiento del problema, se delimitan los objetivos de la investigación y se justifica la pertinencia del trabajo desde varios puntos de vista. En el capítulo II, se esbozan los antecedentes de la investigación y se desglosan las bases teóricas como sustento epistemológico del estudio; se cierra este capítulo con la definición de términos básicos. En el capítulo III, se detalla el marco metodológico en el que se describen los pasos que se siguieron para el desarrollo de la investigación. En el capítulo IV análisis e interpretación de resultados, en el capítulo V la propuesta. Finalmente las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, así como los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, las organizaciones se están esforzando cada día más en establecer controles que les permitan cumplir con su misión y visión, así como para mantenerse operativas en el mercado. Uno de estos controles es el relacionado con el control interno, el cual sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos, resaltando su importancia a nivel operativo, técnico y humano que van a conducir al crecimiento empresarial ya que las actividades de producción, administrativas, financieras, contables son regidas por el control interno que se establezca.

En este contexto, el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales. De acuerdo con Bateman (2005):

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los

fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización (p.34).

Partiendo de estas ideas generales, Venezuela se ha caracterizado por tener un sistema económico muy cambiante e inestable, ya que la economía vive una de sus mayores penumbras ante la imposición de controles cambiarios y leyes que impiden la obtención de divisas a través de otros medios que no sean autorizados por el Estado, es por ello, que las empresas han tenido que desarrollar sus actividades económicas, diseñando controles internos que permitan disminuir los errores y no afecten su operatividad. Dichos controles internos sirven como guía de sus operaciones para evitar posibles riesgos y fraudes, ya que son políticas y procedimientos que protegen los activos y salvaguardan los bienes de las organizaciones, promueven la eficiencia en las operaciones y garantizan que la información financiera que sea exacta y confiable.

Dentro de estas perspectivas, el control interno consta de componentes que interrelacionan entre sí, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo, los cuales deben aplicarse en la gestión financiera de la empresa, más aún cuando se trata de cuentas por pagar, donde se ameritan estrategias que contribuyan a su mejora permanente. No obstante, existen organizaciones empresariales que no utilizan estas estrategias en el área de cuentas por pagar, a pesar de que estas contemplan las cuentas y documentos por pagar representan todos los deberes u obligaciones que la organización tiene con terceros, como

consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito, incluidas las comerciales y las no comerciales.

A esta realidad no escapa la empresa Best 111 Promociones, C.A., la cual fue fundada el 21 de Octubre del 1997, en Valencia Estado Carabobo, como una empresa de servicios cuya actividad económica consiste en la promoción e impulso de productos de consumo industrial tales como precintos de seguridad y medios publicitarios a objeto de lograr un mejor posicionamiento de diferentes productos en el punto de venta. En la actualidad la empresa Best 111 Promociones, C.A, cuenta con once (11) clientes en total entre las que se encuentran: SC Johnson, Monaca, Ajeven, Laboratorios Vita, Ven Cerámicas, Bacardi, Galletas Puig, Corpañal, Alimentos El Tunal y Sodexho, cada una cuenta con diversos productos de consumo industrial antes mencionados dirigidos a diferentes targets con parámetros distintos.

Allí existe el área de cuentas por pagar, la cual se encarga de cumplir con los lineamientos financieros de la empresa y prever soluciones a los posibles problemas que puedan suceder con el despacho de bienes por parte de los proveedores. Entre las actividades que desarrolla se encuentran; recepción, revisión y registro de facturas, elaboración de pagos a través de cheques o transferencias bancarias y su respectiva contabilización, generación de retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto Sobre la Renta (ISLR), estimación de pasivos, atención a proveedores, análisis de cuentas de pasivo, entre otros.

No obstante, y a través de un sondeo de información realizado por los investigadores en dicha organización, se evidencia debilidades en los

controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por pagar, posee debilidades en el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal. En esta área se están evidenciando síntomas de bajo desempeño, siendo los más importantes el levantamiento de puntos de auditoría por incumplimiento de normas de control interno, incumplimiento de procedimientos del departamento, fuga de capital por la realización de pagos dobles, desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos e incompetencia parcial o total para satisfacer las necesidades de la empresa.

Esto pudiera deberse a diversas causas que pudieran estar influyendo en la disminución del desempeño de las funciones que le competen y que a corto o largo plazo podrían repercutir en los objetivos que se tienen planteados, entre las que se encuentran principalmente; deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores, pérdida de documentación; facturas originales, notas de crédito y débito, soporte de pagos, notas de entrega anexas a las facturas, entre otros, incumplimiento en la aplicación de estrategias donde no se delimitan las responsabilidades administrativas de los distintos empleados que laboran en el área de cuentas por pagar.

En tal sentido, la problemática antes reflejada, donde se ve afectado el control interno en diversos aspectos del flujo de caja, tales como: la disponibilidad financiera de la institución, el cabal cumplimiento de las obligaciones adquiridas por la empresa y específicamente el proceso de cuentas por pagar, reflejan las debilidades que día a día enfrenta esta organización, la cual debe atender a diversos clientes potenciales y por tanto

requiere establecer controles internos precisos que le permitan mantener su operatividad y competitividad en el mercado. Ante esta problemática, surge la siguiente interrogante de investigación:

Formulación del Problema

¿De qué manera se puede mejorar el control interno para optimizar el proceso de las cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar.
- Identificar los elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por pagar de la Empresa Best 111 Promociones, C.A, a través de la Matriz DOFA.

- Diseñar las estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

La siguiente investigación está dirigida a establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo, se considera importante porque busca brindar soluciones a la problemática que se presenta en la empresa a fin de que su gestión financiera establezca metas u objetivos a través de una estrategia de control interno que garantice la conservación de la misma. La importancia de esta investigación radica en que la organización cuente con un óptimo sistema administrativo de manera de poder obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como también la adquisición de sus productos y alcanzar de esta forma, los objetivos propuestos por la empresa.

La pertinencia de la investigación se sustenta en la necesidad de un sistema de control interno, se pone de manifiesto en la organización, a medida que esta aumenta su complejidad, y se hace más difícil el manejo del control directo de las operaciones por parte de la dirección, es por eso que las organizaciones deben identificar y utilizar un proceso de control que les permita desenvolverse dentro del campo empresarial.

Adicionalmente, la investigación reviste un carácter contemporáneo y vigente, ya que en la actualidad la aplicación del control interno es fundamental para las empresas, además su aplicabilidad es fundamental

para la operatividad de las mismas, por cuanto los procesos que se realicen deben estar enmarcados o considerar este tipo de control. En tal sentido, el conocimiento, la evaluación y los resultados del planteamiento permitirán proponer estrategias de control interno para optimizar las cuentas por pagar de la empresa en estudio, la cual requiere minimizar la problemática que presenta.

A esto se suma la eficacia de las estrategias administrativas de control interno, por cuanto el área de cuentas por pagar en la empresa objeto de estudio viene presentando síntomas de baja productividad que a largo plazo repercutirán en las relaciones con los proveedores, con otros departamentos de la misma organización, y esto puede traducirse en el deterioro de la imagen organizacional. Además de que al tener debilidades en su control interno, esto pudiera llegar a reflejar fallas en sus procedimientos, deficiencias en las relaciones con sus proveedores, escasez de materia prima y suministros, limitaciones en la producción y bajo rendimiento.

A su vez se destaca sus posibilidades de aplicación dentro de la empresa ya que existen todos los elementos para su puesta en práctica a fin de mejorar el control interno de las cuentas por pagar y los procedimientos más idóneos para lograr su eficiencia y calidad. Además se exponen alternativas que permitan mantener actualizado y con fácil acceso a los registro de cuentas por pagar, mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizar el sistema de abastecimiento, pago y atención al cliente, utilizar las bases para proporcionar una adecuada información actualizada para la toma de decisiones. También su beneficio puede hacerse extensivo a nuevos mercados y consumidores, incrementar las ventas, mejorar el servicio al consumidor y fomentar la eficacia y eficiencia organizacional.

A nivel académico, se justifica la investigación ya que se trata de un proyecto factible que permitirá generar cambios y transformaciones en el contexto de la empresa objeto de estudio, sirviendo de antecedente de investigación a futuros interesados en el tema ya que se inserta dentro de las líneas de la Escuela de Contaduría Pública y Administración Comercial de la Universidad de Carabobo, relacionadas con la Gestión Administrativa para el cambio y desarrollo de las organizaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Una vez que se ha reducido el problema a términos precisos y explícitos, el marco teórico referencial según Balestrini (2007:91) es aquel que “determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico”. En tal sentido, se presentan a continuación los elementos que conforman el marco teórico referencial, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios previos y tesis de grado que guardan alguna vinculación con el problema de estudio. Dichos trabajos sirven de guía para aclarar algunos conceptos y dar mayor relevancia a los aspectos a tratar. Además son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo (2007:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, las cuales sirven de antecedentes a la investigación.

Crestani, P. y Cicero, M. (2010). En su trabajo de grado titulado “Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A. ubicada en san Diego, estado Carabobo”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El problema planteado se refiere a las debilidades presentes en el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar- Cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A., como la tardanza en el registro de la venta en el sistema, retardando la verificación de pedido y emisión de factura, demora en el proceso de cobranza, la falta de planificación organizacional, la escasa comunicación, y fallas en la supervisión.

El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, bajo una investigación descriptiva de campo, debido a que era necesario recolectar las vivencias de los empleados que laboran allí, a través de la encuesta como técnica de recolección de datos; en tal sentido se realizaron diversas visitas a las instalaciones de la organización, para lograr así la información necesaria que después de ser analizada daría respuestas a los objetivos planteados. Además de la aplicación de un cuestionario a los empleados de la organización a fin de realizar el diagnóstico situacional.

Luego de realizar un estudio exhaustivo de las actividades que se realizan en los ciclos de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la entidad y analizar las debilidades y fortalezas de cada procedimiento permite establecer las siguientes conclusiones: La inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal, y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones y actividades de una manera

eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización. Todo esto indica, que el gerente de la empresa no está generando políticas para que los procesos se lleven a cabo de una manera óptima, lo que origina el escaso compromiso en las actividades laborales del personal.

Este estudio se considera relevante porque constituye un aporte teórico en el conocimiento y práctica de las estrategias que se plantean y sirve de base para posteriores investigaciones referentes al área. La relación que guarda esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer una buena planificación estratégica basada en el control interno para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas, en donde las cuentas por cobrar son el tema central del desarrollo de la investigación.

Chávez, G., Gastelo, I. y Jhonge, K. (2010) En su trabajo de grado titulado “Sistema de control interno, en el área de cuentas por pagar del departamento de administración de Hogares Crea de Venezuela””, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. La presente investigación tuvo como finalidad diseñar un sistema de control interno, para solventar los problemas presentes en el área de cuentas por pagar del departamento de administración de Hogares Crea de Venezuela, existiendo debilidades en cuanto al control interno de los procedimientos existentes en el departamento.

Así mismo, metodológicamente se apoyó en una investigación de campo que brindo facilidad de entendimiento para su posterior aplicación en los diversos procesos en el área de cuentas por pagar del departamento de administración de la institución. Finalmente, se diseñó un sistema de control

interno dentro de las directrices planteadas permitiendo de esta manera minimizar los efectos que genera la falta de controles internos en esta área. Para lo cual se utilizó el cuestionario de forma dicotómica que les fue aplicado a los empleados de los departamentos de administración, compras y cuentas por pagar; identificándose la falta de comunicación, supervisión y segregación de funciones.

Finalmente, se concluye que la institución cuenta con una línea de autoridad poco definida, ya que sus labores no son designadas para cumplir satisfactoriamente con las actividades que realizan. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

La relación o pertinencia de este antecedente con el presente estudio es que destaca el control interno y las cuentas por pagar, variables claves en este estudio investigativo. Adicionalmente, se puede decir que resalta aspectos claves del control interno y su aplicabilidad en las organizaciones y en los procesos contables que allí se realizan a fin de otorgarles eficacia, eficiencia y confiabilidad.

Cordero, M; Rivas, V y Solórzano, M. (2009) en su trabajo de grado titulado "Lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa C I Tropical Products, CA,

ubicada en el municipio Santiago Mariño-Edo. Aragua” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Esta propuesta se realizó debido a la falta de lineamientos y controles en la administración y el control contable de las cuentas por cobrar. A esto se suma que no se realizan análisis de vencimiento de clientes morosos, lo que ocasiona que reciban los créditos a riesgo de la empresa.

La modalidad fue proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cinco (5) personas del Departamento de Crédito y Cobranza. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. El sustento teórico que sirvió de parámetro entre el deber ser y el ser estuvo representado por Barajas, J. (2005), Mantilla, S. (2004), Marzorati, O. (2006), entre otros. Los resultados muestran que aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos, y el personal de gerencia tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan.

Esta investigación resultó de gran aporte para el desarrollo del presente estudio, ya que ambos tratan del área administrativa; específicamente en lo que se refiere al área de cuentas por cobrar, y buscan diseñar y ejecutar lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar.

Batista, L; Martínez, Y Velasco, L. (2009). En su trabajo de grado titulado “Procedimientos de control interno basado en la estructura del control

interno (coso ii) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Para el logro del objetivo de la investigación se diagnosticó una situación problema en la estructura de control interno existente en el proceso objetos de estudio, identificándose los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a la propuesta de los procedimientos que permita la optimización del proceso Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos.

La investigación fue de diseño no experimental debido a que los datos no son manipulados y de campo. El nivel de la investigación se clasificó como proyectivo, debido que se buscó resolver los problemas y deficiencias de las ventas-cuentas por cobrar-cobros y de las compras-cuentas por pagar-pagos de la entidad. Los datos fueron obtenidos por medio de un cuestionario aplicado al personal involucrado en las áreas objeto de estudio, identificando las debilidades existentes. Los resultados obtenidos, arrojaron la necesidad de la empresa Gas Motor C.A de implementar procedimientos de control interno en los procesos de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos que permita determinar cuanta incertidumbre se puede aceptar mientras se genera valor agregado a los departamentos estudiados.

El aporte de este antecedente resalta la importancia de elaborar estrategias que permitan definir bases sólidas para contar con un adecuado control interno de tal manera de generar eficiencia en las operaciones y el logro de los objetivos planteados. Lo cual va a permitir a su vez identificar los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a la

propuesta dirigida a Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Bases Teóricas

Las bases teóricas conforman el paradigma de conocimiento bajo el cual se presenta la visión de la investigación. Balestrini (2009:94) explica que las mismas son “las diversas teorías referentes al objeto de estudio, seleccionadas de acuerdo con la visión del investigador sobre el tema”.

Control Interno Administrativo

Desde hace algunos años los gerentes buscan estrategias que les permitan un control más eficiente. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. El Control Interno Administrativo, de acuerdo con López (2012):

Es el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender (p.7).

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. El

control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

Además, los controles internos administrativos contemplan las políticas y procedimientos adoptados por una organización y orientados al logro de los objetivos institucionales, a fin de asegurar que funcione de manera ordenada y eficiente, incluyendo la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Ninguna organización puede conocer todos los riesgos actuales y potenciales a los que está expuesta en cualquier momento determinado y desarrollar controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia las personas que componen la organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Puede decirse que la parte más importante de los controles internos, es que estos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para alcanzarlos. No se trata sólo de los objetivos relacionados con la información financiera y el cumplimiento de la normativa, sino también de las operaciones de gestión del negocio. Esta manera de ver los controles da valor a las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y se convierten en responsabilidad de todos.

Es importante mencionar que el control interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. De aquí que la efectividad del control interno dependa de gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad. Según Cepeda (citado por Crestani, P. y Cicero, M. (2010):

No se debe perder de vista que los factores externos, afectan de manera considerable el comportamiento interno de la organización. Por lo tanto, se tiene que tomar en consideración el tamaño la entidad para ver cuáles son sus debilidades y fortalezas en el exterior, y las medidas de control que se tomarán para obtener un buen resultado, el tipo de actividad que tiene y como está incursionando en el mercado; el impacto de los aspectos económicos del país, también se tomará en cuenta como está estructurada la entidad y el sistema de contabilidad que fue implementado, verificando la oportunidad de la información en su emisión para la toma de decisiones (p.5).

Como se observa el control interno es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento del negocio tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde el gerente hasta el propio usuario ya que tendrá este un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno de la misma.

Dentro de estas perspectivas, una excelente gestión de recursos, tanto humanos como materiales, se basa en la visión futurista de los administradores y su capacidad de manejar los cambios que se van suscitando. Ello, por la importancia que reviste un esfuerzo coordinado de todo el personal para lograr una administración efectiva, que garantice un adecuado manejo de los procedimientos administrativos, enmarcada dentro de los principios del control interno para que la organización alcance los objetivos deseados.

De allí que pueda decirse que todos estos pasos a seguir permiten asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa al establecer metas y normas, comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas, así como reforzar los aciertos y corregir las fallas en este caso específico en la organización objeto de estudio, es decir la Empresa Best 111 Promociones, C.A.

Procesos

Existen cuatro factores que deben ser considerados al aplicar el proceso de control. Los tres primeros son de carácter cuantitativo y el último es eminentemente cualitativo: a) Cantidad, b) Tiempo, c) Costo y d) Calidad. El factor cantidad se aplica a actividades en la que el volumen es importante. A través del factor tiempo se controlan las fechas programadas. El costo es utilizado como un indicador de la eficiencia administrativa, ya que por medio de él se determinan las erogaciones de ciertas actividades. La calidad se refiere a las especificaciones que debe reunir ciertas funciones de la organización.

El proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. Estas etapas se dividen en planeación, dirección, organización y control. Como se observa el control es la última etapa del proceso administrativo. Esta etapa consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados. Tiene las siguientes variantes según Bateman (2005):

Función restrictiva y coercitiva: se utiliza evitar los desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. Se usa para delimitar las funciones y así prohibir la libertad de los subordinados cuando realizan sus actividades, dentro de la empresa. Sistema automático de regulación: cuando se detecta que las actividades o funciones de los subordinados se han desviado o presentan irregularidades, esta regulación hará volver a los subordinados a las actividades ya planeadas. Función administrativa: como ya lo dijimos, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección (p.23).

El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición.

Proceso del control

A fin de identificar los errores o desvíos para así corregirlos y evitar su repetición, el Control tiene un proceso o fases a seguir de acuerdo con Bateman (2005):

Establecimiento de estándares: establece los criterios de evaluación o comparación. Existen cuatro tipo de

estándares: Estándares de cantidad: establece el volumen de producción, cantidad de existencias, materias primas, número de horas de trabajo. Estándares de calidad: establece la calidad del producto, sus especificaciones. Estándares de tiempo: es el tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de elaboración de un producto. Estándares de costos: establece los costos de producción, administración, costos de ventas. Acción correctiva: busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado (p.89).

Existen diferentes tipos de control, entre los principales se encuentran:

- Control Preliminar: Son los realizados antes que el proceso operacional comience. Esta incluye la creación de políticas, procedimiento y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.
- Control Concurrente: Se aplican durante la fase operacional. Esta incluye dirección, vigilancia, sincronización de las actividades que acurrán para que el plan sea llevado a cabo bajo las condiciones requeridas.
- Control de Retroalimentación: Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones.

Tal como puede observarse, lo expresado por el autor, permite decir que el control es uno de los pasos más importantes dentro del proceso administrativo, ya que este permite observar las irregularidades que se presentaron en dicho proceso y facilita los correctivos que sean necesarios. Sin embargo, todos los pasos son importantes y se deben de cumplir cada uno a su tiempo, utilizando la herramienta necesaria para mantener un buen control de la organización, por lo tanto es de vital importancia comprender

estas herramientas y generar los cambios necesarios en la empresa objeto de estudio.

Cuentas por Pagar

Las cuentas y documentos por pagar representan todos los deberes y/u obligaciones que la organización tiene con terceros, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito, incluidas las comerciales y las no comerciales. Estas partidas surgen por operaciones de compra de bienes materiales y/o de servicios a crédito para la operatividad normal de la organización.

El registro de estas operaciones es de suma importancia para la determinación de la liquidez con la cual goza la empresa y el análisis del vencimiento de sus pasivos le permitirá gozar de una buena situación crediticia. Muñoz (2009: 40) afirma que las obligaciones son “deudas con proveedores por compras con pago aplazados, deudas con entidades bancarias o las deudas contraídas con el estado por impuestos”. Esto quiere decir que las obligaciones que la organización tiene con terceros pueden abarcar distintos rubros, es decir, que no sólo la compra de materia prima a crédito para la actividad productiva de la organización es la causante de los pasivos sino una serie de eventos tanto internos como externos que la motivan o la obligan a adquirir estas deudas.

Estas obligaciones son administradas por un departamento denominado Cuentas por Pagar, dependiente del área de Tesorería, donde se gestiona todo el proceso de la cancelación de las mismas y para ello cuenta con una serie de procesos, normas y procedimientos que definen su

control interno. Y para dar cumplimiento al funcionamiento efectivo del control interno deben ejecutarse funciones como:

- Segregar las funciones de recepción de productos o mercancías, de las de autorización de pagos y emisión de cheques.
- Archivar en expedientes de pago por cada proveedor, los documentos relativos a cada operación: el original de la factura (que debe cancelarse, con el monto pagado, al efectuarse su liquidación), una copia del informe de recepción y el cheque pagado o la referencia a su fecha, número e importe.
- Las cuentas por pagar deben controlarse por sub-mayores, habilitados por suministradores, y en cada uno, por cada recepción, y cada pago efectuado.
- Las cuentas por pagar deben analizarse por rangos de antigüedad a fin de tener conocimiento actualizado de las envejecidas y proceder a activar su pago.

Un proceso utilizado por un departamento de cuentas por pagar es la actividad de registro de las transacciones. El Departamento de cuentas por pagar se encarga de publicar todas las cuentas de la empresa y hacer los pagos respectivos. Cuando una empresa recibe una factura, esta se registra. Toda factura que se adeuda se considera un compromiso. El departamento de cuentas por pagar debe registrar cada factura recibida, con su fecha de vencimiento.

Otro proceso utilizado por el personal de cuentas por pagar es hacer los pagos. Estos trabajadores son responsables de pagar las facturas a su vencimiento y evitar los cargos por pagos atrasados. Muchas compañías ofrecen descuentos en las facturas si se pagan en una fecha determinada. Los trabajadores de cuentas por pagar se esfuerzan por proteger el dinero de la empresa mediante el aprovechamiento de estos descuentos. Muchas empresas imprimen los cheques una vez por semana para los pagos, mientras que otras empresas pueden imprimirlos según sea necesario.

Un personal de cuentas por pagar utiliza un proceso para analizar las fechas de vencimiento y los saldos de todas las cuentas pendientes. Esto se maneja generalmente a través de la impresión de informes, lo cuales reflejan todas las cuentas que la empresa tiene. Enumera cada cuenta y la cantidad de dinero que la empresa les adeuda. Se clasifica por fecha de vencimiento.

Cuando una empresa desea establecer una cuenta con otra compañía, el departamento de cuentas por pagar obtiene una solicitud de crédito de la otra empresa. Un representante de las cuentas por pagar llena la solicitud, la envía y espera conocer si la solicitud es aceptada o negada.

Principios y Procedimientos de control interno

Según Muñoz (2009) existen los siguientes principios:

Cuentas por Pagar

- Deben separarse las funciones de recepción en el almacén, de autorización del pago y de firma del cheque para su liquidación.

- Es preciso conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de pago según controles contables, con los de los suministradores.
- Deben elaborarse Expedientes de Pago por proveedores contentivos de cada Factura, su correspondiente Informe de Recepción (cuando proceda) y el cheque o referencia del pago, cancelándose las Facturas con lo Pagado.
- Es preciso mantener al día los Submayores de Cuentas por Pagar, los de Cuentas por Pagar Diversas y no presentar saldos envejecidos.
- Las Cuentas por Pagar a proveedores y las diversas deben desglosarse por cada Factura recibida y cada pago efectuado.
- Las devoluciones y reclamaciones efectuadas a suministradores deben controlarse para garantizar que los pagos se realicen por lo realmente recibido.
- Mensualmente debe verificarse que la suma de los saldos de todos los Submayores de las Cuentas por Pagar coincida con los de las cuentas de control correspondientes.

Procedimientos de Comprobación Interna

Cuentas por Pagar a Corto Plazo

- Cuadre contable de las partidas pendientes en el submayor analítico por deudores.

- Verificación de los documentos en los expedientes de pago por acreedores (proveedores).
- Comprobar si existen partidas o saldos deudores (contrario a la naturaleza de estas cuentas).
- Análisis por edades determinando los adeudos vencidos (más de 30 días).
- Verificar los convenios de pagos suscritos.

Cuentas por Pagar Diversas

- Analizar las partidas que integran el saldo de esta cuenta, clasificarlas conforme a su contenido, comprobando su cuadro contable así como analizar por edades para determinar las envejecidas (más de días).
- Verificar los documentos justificantes de las obligaciones pendientes de pago, así como las conciliaciones, confirmaciones y convenios de pago.
- Comprobar que esta cuenta (Grupo) no se registre el Contravalor en de las operaciones que deben contabilizarse en la cuenta Contravalor Pendiente de Pagar en el Activo Circulante.

Efectos, Cuentas y Partidas por Pagar a Largo Plazo

- Verificar el cuadro contable de los saldos y partidas que integran esta cuenta en cada una de las subcuentas y submayor analítico por acreedores.
- Análisis por edades comprobando que en esta cuenta se incluyan exclusivamente los que exceden de un año.
- Comprobar los documentos en los expedientes de pago (contratos, convenios).
- Comprobar las conciliaciones y confirmaciones con los acreedores.
- Analizar las obligaciones vencidas y pendientes de pago, así como las partidas deudoras (contrarias a la naturaleza de esta cuenta).

Descripción del Ciclo de Compras Cuentas por Pagar Pagos

Para iniciar una compra, cualquier departamento de una empresa o institución debe emitir una solicitud de requisición, la cual surge por alguna necesidad en específico ya que estas pueden generarse por diversas razones entre las cuales se tiene: Reordenamiento del Inventario, Cumplimiento del Presupuesto, otras.

Una vez que se ha detectado la necesidad, el departamento o la unidad solicitante, completa una requisición o solicitud de los bienes a ser comprados y la envía al departamento de compras. Por tal motivo se hace necesario que el departamento de compras conozca los materiales y los proveedores, a fin de que la primera actividad del proceso consista en

contactar los proveedores; pudiendo así, obtener cotizaciones de los bienes a ser adquiridos. Emisión de la Orden de Compra

Luego de ser recibida la solicitud en el departamento de compras, debe ser procesada para suministrar los bienes o servicios requeridos. Un documento de orden de compra es aquel en el que se le solicita a un proveedor, la provisión de un bien o prestación de un servicio para la empresa o institución.

Así mismo la aprobación de la Orden de Compra, de este documento estará sujeta a las políticas de autorización que establezca la institución, y esta podrá ser aprobada desde el jefe de compras hasta la presidencia, todo va depender de cuál sea el monto del material o servicio que para el momento se esté requiriendo.

Posteriormente él envió de la Orden de Compra a los Proveedores es a través del formulario de orden de compras que es emitida por el departamento de compras.

Esta responsabilidad implica que en todo el proceso de revisión de la orden de compra, se tienen las siguientes responsabilidades. Conocer los materiales utilizados por la institución y sus diferentes proveedores. Realizar las compras en base a los requerimientos establecidos en cuanto a cantidad y calidad. Controlar que la mercancía se reciba oportunamente. Realizar los reclamos por los faltantes o defectos en calidad. Recepción del bien o servicio.

Este es el siguiente paso en el proceso de compras, es en este momento donde el proveedor recibió el documento original de la orden de compra y procedió a suministrar los bienes o servicios requeridos. Para que la recepción de bienes y/o servicios, se efectuó de acuerdo con las políticas de autorización establecidas por la gerencia, una copia de las órdenes de compra emitidas, debe estar disponible en el departamento que recibirá el bien o servicio.

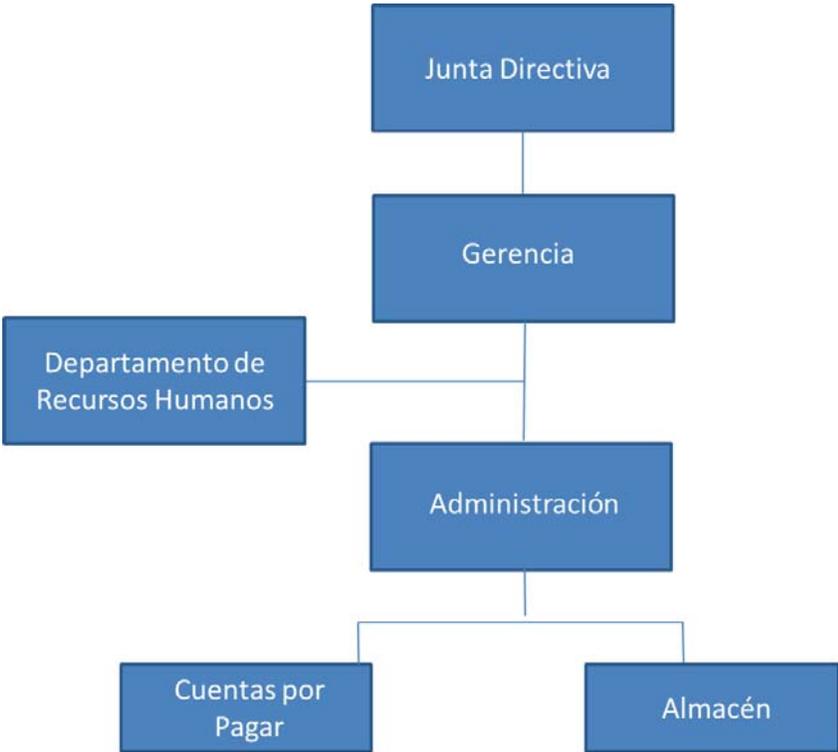
Este control permite que únicamente se reciban los bienes o servicios sobre una base de autorización preestablecida. Registro de la entrada del activo o recepción del servicio Una vez recibido los bienes o servicios y luego que el departamento de compras da la conformidad de recepción, se debe registrar la entrada del activo o la recepción del servicio con la siguiente documentación: Copia de la orden de compra, factura original del proveedor, informe de recepción, cualquier otro documento que este establecido en las políticas de la institución; Pago del bien o servicio. Este procedimiento se origina luego de haberse emitido la orden de pago por la unidad solicitante. El pago de los pasivos está sujeto a lo establecido al respecto en las políticas de la institución con relación al manejo del efectivo; Registro de cuentas por pagar: Este proceso 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.

Empresa Best 111 Promociones, C.A.

La empresa Best 111 Promociones, C.A., fue fundada el 21 de Octubre del 1997, en Valencia Estado Carabobo, como una empresa de servicios cuya actividad económica consiste en la promoción e impulso de

productos de consumo industrial tales como precintos de seguridad y medios publicitarios a objeto de lograr un mejor posicionamiento de diferentes productos a nivel nacional y así, integrar al mejor equipo de especialistas en publicidad, medios, promoción, BTL, Internet y CRM, para convertirse en una extensión del área de mercadotecnia y ventas, apoyándolos para alcanzar sus objetivos.

En este sentido, su visión más característica es, ser la empresa de promociones número uno, por brindar a los clientes y prospectos asesoría de alto valor, proponiendo la mejor solución a sus necesidades de manera asertiva, rentable y oportuna, a través del servicio creativo flexible e inigualable.



Fuente: Organigrama Empresa Best 111 Promociones, C.A. (2014)

Análisis DOFA

En una organización, no pueden realizarse ajustes en una estrategia si la misma no ha sido evaluada, la evaluación puede realizarse a través del análisis DOFA, lo que puede proporcionar una buena perspectiva para saber si la posición de una empresa es acertada. Desde este punto de vista Thompson y Strickland (2010), indican:

El análisis DOFA se base en el principio fundamental de que los esfuerzos en el diseño de la estrategia deben estar orientados a producir un buen ajuste entre la capacidad de recursos de la compañía (como refleja el equilibrio entre las fortalezas y las debilidades de sus recursos) y su situación externa (que se manifiesta por las condiciones de la compañía y la industria, las propias oportunidades de mercado de la empresa y las amenazas específicas externas que vulnerarían su rentabilidad y ubicación en el mercado) (p. 119).

Thompson y Strickland (2010) agregan que la identificación de fortalezas y capacidades de recursos de una empresa es algo en lo cual es competente la compañía, o bien, una característica que le proporciona una competitividad mejorada, hace referencia a las diferentes formas que puede asumir una fortalezas dentro de las cuales se tienen; Una habilidad o una pericia importante, activos físicos valiosos, activos humanos valiosos, actividad competitiva, un logro o un atributo que coloquen a la empresa en una posición de ventaja en el mercado y alianzas o empresas cooperativas.

Bajo esta perspectiva los autores también señalan que “las debilidades de una empresa corresponden a alguna carencia o referente a algún bajo desempeño o una condición que lo coloca en desventaja”, de

acuerdo a lo antes expuesto se pueden relacionar estas debilidades internas con:

- Deficiencias en habilidades o pericia que sean competitivamente importantes o en capital intelectual de una u otra tipo.
- Una carencia de activos físicos, humanos, organizacionales o intangibles.
- Capacidades competitivas ausentes o débiles en áreas clave.

Si bien es cierto que los factores internos fortalecen o debilitan las estrategias también es importante señalar que las compañías presentan externamente oportunidades de mercado y amenazas para la rentabilidad futura de las mismas. Por lo cual mencionan que uno de los principios de administración estratégica es “los estrategas exitosos tratan de aprovechar las mejores oportunidades de crecimiento de una compañía y de crear defensas contra las amenazas externas a su posición competitiva y su desempeño futuro.

Estrategias Administrativas

La necesidad de estudiar y aplicar la noción de estrategia en la administración pasó a ser sentida, en el momento en que se acentuaba la velocidad de los cambios sociales, económicos y políticos que sucedían en el mundo y que afectaban las organizaciones, alterando la posibilidad del alcance de los objetivos y los resultados deseables, de ahí la necesidad de desarrollar alternativas y acciones potenciales que posibiliten el redireccionamiento constante de los objetivos y de los caminos de la organización. Estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un

determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente.

Dentro del planteamiento de la Estrategia, se describe cómo se lograrán los objetivos generales de manera eficaz y correcta, es decir qué acciones de intervención ayudarán a la organización a cumplir con su Misión, debiendo para ello organizar cada estrategia, planes y presupuestos, tan detallados como sea necesario, debido a que las consecuencias de cualquier decisión tienen un efecto drástico y amplio, la administración a través de su función de planeación, debe buscar el mejor curso de acción posible y de cualquier forma estar preparada para cambiar, si la experiencia y la información nueva que se presenten, sugieren que es necesario el cambio en las acciones ya establecidas. Para una mejor selección de estrategias, se debe:

- a. Enfocar adecuadamente la situación actual, como se percibe (incluye a todos los miembros del establecimiento), es decir, observar nítidamente todos los actores y condiciones que conforman los escenarios reales y posibles en el ámbito de trabajo de la institución.
- b. Identificar acciones que respondan a la misión, visión y valores previamente definidos.
- c. Asegurar concentración en lo importante y que lo ya iniciado tenga continuidad.

- d. Buscar orientaciones eficientes que promuevan simultáneamente, una economía de los recursos y una disminución de las discrepancias de los diferentes actores.
- e. Realizar una observación multitemporal y multidimensional de la situación, así como de las consecuencias que se pueden derivar de las acciones que sobre la situación ejecutada; es decir, una forma de pensar en el futuro.
- f. Tratar de encadenar una estrategia en aplicación con el surgimiento de la siguiente.
- g. Evitar los errores derivados de la "seguridad" de la certeza y la definición de predicciones sociales.
- h. Enfatizar una disposición crítica y asertiva. Las estrategias no son ni buenas ni malas sólo son adecuadas o inadecuadas frente a una situación concreta.
- i. Tratar de construir el futuro deseado, más que pensar en el futuro, es lo sustantivo en el pensamiento estratégico.
- j. Procurar la percepción concurrente de los momentos descriptivo, explicativo, normativo, estratégico, operativo y evaluativo, en el marco de los valores que sustentan la visión y la misión, puesto que estos momentos se pueden dar o dan simultáneamente.

Aplicando este concepto al ámbito administrativo, las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la

competencia y la vida de la empresa en sí. Con esta idea, las estrategias vendrían a ser cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Para llevar a cabo los objetivos pueden existir varias estrategias. Esto quiere decir que en la mayoría de las ocasiones, existen diversos medios para efectuar un mismo trabajo y en otros casos, pudiera haber, al mismo tiempo, distintas alternativas para la aplicación de esos medios, aun suponiendo que las condiciones varíen.

Por supuesto que la aplicación de las estrategias deberán estar basadas en los análisis previos o premisas que sirvieron para precisar los objetivos que se persiguen; así, dando así, una alternativa satisfactoria de planificación y mejora que ayude a fortalecer los mecanismos de organización y desarrollo de actividades relacionadas a las Cuentas por Pagar.

Bases Legales

Las bases legales de acuerdo con Balestrini (2007:67) “se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros”. En esta parte del estudio se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación, para dar a conocer la forma apropiada como debe regirse la empresa desde la perspectiva legal.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una

información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

A través de este artículo se puede advertir que toda empresa debe brindar un servicio de calidad en cuanto a los servicios que ofrece. Esto quiere decir que si la empresa objeto de estudio implementa un buen control para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo, se evidenciaría la mejora de sus procesos al momento de atender a sus proveedores ya que le brindaría información oportuna a los mismos, existirían datos confiables en los pagos que la empresa deba realizarles, mejorando de esta forma la calidad de servicio.

A continuación se presentan los artículos de la Declaración de principios contables N° 0 que presentan relación con la investigación actual:

Artículo 39. Negocio en Marcha o Continuidad

La entidad normalmente es considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones. Si existiesen fundados indicios que hagan presumir razonablemente dicha intención o necesidad, tal situación deberá ser revelada.

Este artículo establece que a menos que se exprese lo contrario, se asume que una empresa que emita estados financieros se encuentra en la capacidad de continuar con sus operaciones por un periodo racional de tiempo en el cual los estados financieros deben presentar las cifras que reflejen los [registros](#) contables. Este postulado de continuidad puede verse afectado por condiciones internas o externas. Las condiciones internas, son las relacionadas con [la administración](#) del negocio, y las externas, con las condiciones económicas, las cuales pueden determinar que una empresa no sea rentable hasta el punto de verse en la obligación de cerrar o discontinuar sus operaciones.

Artículo 41. Periodo Contable

La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a dividir su vida en períodos convencionales. La contabilidad financiera presenta información acerca de la actividad económica de una entidad en esos períodos convencionales. Las operaciones y eventos así como sus efectos derivados, susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el período en que ocurren; por lo tanto, cualquier información contable debe indicar claramente el período al cual se refiere.

Este artículo ante citado tienen relación con el presente trabajo, pues es importante para toda organización tener en cuenta el periodo contable y la situación de la empresa al momento de gestionar sus cuentas por pagar. Este principio establece que la contabilidad debe presentar información referida a ciertos periodos de tiempo, por lo cual los costos y gastos deben asociarse con los ingresos que se generan, sin tomar en cuenta el momento en el cual se cobren o paguen.

Artículo 44. Comparabilidad

Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultados en operación de una entidad en períodos diferentes de su vida y con otras entidades, por consiguiente, es necesario que las políticas contables sean aplicadas consistente y uniformemente. La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la entidad debe cambiar la política usada y advertirlo claramente en la información que se presenta, indicando, debidamente cuantificado, el efecto que dicho cambio produce en la información financiera. Lo mismo se aplica a la agrupación y presentación de la información.

Este artículo indica que las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y su resultado en operación de una entidad en periodos diferentes de su vida y con otras entidades, por consiguiente, es necesario que la política contable sean aplicadas consistente y uniformemente. Este principio hace referencia concretamente a que la información financiera de las entidades estén presentados de manera tan uniforme que puedan ser comparados entre sí.

Artículo 45. Revelación Suficiente

La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad; por lo mismo, es importante que la información suministrada contenga

suficientes elementos de juicio y material básico para que las decisiones de los interesados estén suficientemente fundadas.

Este artículo establece que todo estado financiero debe tener la información necesaria y presentada en forma comprensible de tal manera que se pueda conocer claramente la situación financiera y los resultados de sus operaciones. Por esta razón la revelación puede darse a través de las cifras de los estados financieros o en las notas correspondientes.

Ello significa que es importante para la ejecución de un plan estratégico evaluar como se ha ido comportando la organización consecutivamente durante varios periodos, si presenta estabilidad o no en su trayectoria teniendo bases para poder diseñar y a su vez tener una idea de los resultados que se puedan obtener a mediano o largo plazo.

Además estas Normas se relacionan con la investigación debido a que al momento de realizar procesos inherentes a las cuentas por pagar, se requiere realizar estimaciones que sean incorporadas para los efectos de distribuir costos, gastos e ingresos entre períodos de tiempo relativamente cortos y entre diversas actividades. La preparación de estados financieros, por lo tanto, requiere que un criterio sano sea aplicado en la selección de la base a emplear para lograr una decisión prudente.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La globalización e integración de los mercados hace necesaria una armonización en la información financiera que las entidades de los diferentes

países proporcionan a sus inversores, analistas y a cualquier tercero interesado. Por tanto, el objetivo perseguido con la aplicación de un único grupo de normas para todas las entidades que coticen en un mercado, es la obtención de un grado apropiado de comparabilidad de los estados financieros, así como un aumento de la transparencia de la información.

Las NIIF (normas internacionales de información financiera) antes denominada NIC´S (normas internacionales de contabilidad), emitidas en la actualidad por el internacional accountingstardarsboard (AISB), basan su utilidad en la presencia de información consolidadas en los estados financieros.

Son definidas como un conjunto de normas que establece como debe presentarse los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, los cuales tienen como objetivo principal estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros. Las NIIF no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo a sus experiencias comerciales, ha considerado de importancia en la presentación de información financiera.

Son normas de calidad, consideradas de gran importancia en la presentación de la información financiera, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y proporcionar información acerca de la posición financiera de la empresa; así como establecer el desarrollo de estándares contables, comprensibles y de cumplimiento forzoso, que

requieran información de alta calidad, transparente y comparable dentro de los estados financieros para poder tomar decisiones en función de estos.

Estas normas se consideran importantes para la presente investigación, por cuanto permiten realizar los procesos contables de cualquier organización, ofreciendo un panorama claro, preciso y detallado, que obliga a realizar un análisis desde una perspectiva sistemática, de todos los aspectos operativos en función al reconocimiento del efecto de sus transacciones y con ello en muchos casos, lleva a identificar qué aspectos de mucha relevancia, estaban quedando olvidados, mejorando así la presentación de los estados financieros de la compañía, con una información de mayor calidad.

Definición de Términos Básicos

Administración de desempeño: Es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de la cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

Estrategia: Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

Información Financiera: Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la

composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

Herramientas de Gestión: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculos, metodología, etc., que contribuyen a la gestión de una empresa.

Efectividad: Es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado.

Eficiencia: Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles.

Planeación: Es la función gerencial que incorpora la selección de cursos de acción (planes) que dirigen los recursos humanos y materiales de la organización en futuros marcos de tiempo.

Productividad: Es un concepto que se utiliza en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora de la productividad mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de la productividad y de los elementos que intervienen en la misma.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez formulado el problema de investigación, delimitados sus objetivos y asumidas las bases teóricas, se requiere indagar, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que posibilitarán obtener la información requerida. A fin de cumplir con este importante aspecto inherente a todo proceso de investigación, se debió elaborar el marco metodológico.

De acuerdo a lo anterior, en éste capítulo se desarrollaron los aspectos metodológicos de la presente investigación, buscando dejar sin lugar a dudas las razones por las cuales se selecciona la metodología planteada y su adecuación al problema de estudio para el desarrollo de la investigación dirigida a Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Nivel de Investigación

De acuerdo con los objetivos planteados, la presente investigación, se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con respecto a ello la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2013:7), establece que es "La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de las organizaciones o grupos sociales.". En este sentido, la investigación tuvo como objetivo Establecer estrategias administrativas de

control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Tipo de Investigación

Adicionalmente, su tipo será de campo, descriptiva. Este tipo de investigación de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos. En este orden de ideas, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2013), define la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos y predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p.5).

En tal sentido, los datos serán obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los sujetos de la muestra con el fin de reflejarlos en los resultados y graficarlos posteriormente.

Diseño de Investigación

En relación al diseño de investigación será no experimental y estuvo orientado a la recolección de datos directamente de la realidad donde se manifiesta el problema en cuestión; es decir la Empresa Best 111 Promociones, C.A. Refiriéndose al diseño de investigación no experimental, Balestrini (2007:118), dice que estos diseños de investigación se refieren a aquellos “donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan

en su ambiente natural y en este sentido, no se manipulan variables de una manera intencional”.

Método de Investigación

El método de la investigación estuvo orientado a la recolección de datos directamente de la realidad donde se manifiesta el problema en cuestión; es decir la empresa objeto de estudio. En tal sentido, será de carácter cuantitativo, debido a que las investigadoras obtendrán los datos con los objetos de estudio sin involucrarse. Hurtado (2007:56). Expresa que "la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación. Flames (2003), define la encuesta como:

Una técnica que permite la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio, pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular (p.36).

Como instrumento se utilizará un cuestionario. Aravena (2006:33) expresa que el cuestionario “es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta”. Dicho cuestionario estuvo conformado por opciones de respuestas dicotómicas (Sí- No) con la finalidad de obtener información de los sujetos que conforman la muestra. Este cuestionario permitirá Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar.

Población y Muestra

En las investigaciones se deben establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí que se considere que la población, de acuerdo con Balestrini (2007:126), “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o estados que le permite distinguir los sujetos unos de otros.” En este caso de estudio, la población estuvo conformada por los seis (6) empleados que laboran en el área de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Con respecto a la muestra, Balestrini, M. (ob.cit) señala que esta se refiere “Al número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo”. En este caso se trata de una muestra Censal debido a que se seleccionaron a todos los sujetos de la población. Esto significa que para la muestra se seleccionó a los seis (6)

empleados que laboran en el área de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Cuadro N° . Distribución de la Población

Cargo	N° de Trabajadores
Director	1
Supervisor	1
Empleados	4
Total	6

Estrategia Metodológica

La Estrategia metodológica fue cuantitativa y se desarrolló a través de la elaboración del cuadro técnico- metodológico lo cual permitió la generación de resultados, al descomponer sus indicadores en preguntas para dar respuesta a los objetivos planteados. De acuerdo con Delgado, Colombo y Orfila (2002):

La estrategia metodológica se refiere a que cuando se realiza un trabajo de investigación, debe quedar claro y por escrito el procedimiento para efectuarla. Debe explicarse con el mayor detalle posible los caminos transitados en su desarrollo, destacando la manera como fueron apareciendo los distintos factores, dimensiones, indicadores y descriptores que soportan la investigación. (p.52).

Validación de los Instrumentos

Validez

Posterior a la elaboración del cuestionario se procedió a la validez de expertos quienes revisaron y evaluaron el contenido del mismo. En tal sentido, realizarán las correcciones que consideren pertinentes. Hurtado, I. y

Toro, J. (2009) indican que “la validez de contenido, se refiere a que los instrumentos de medición estén contruidos de tal modo que realmente midan los aspectos que se quieren medir” (p.275).

Confiabilidad

Seguidamente, se procedió a la aplicación de una prueba piloto a una muestra con características similares a la de la investigación, a partir de los resultados obtenidos se calculará su confiabilidad. Toda vez que esta se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible. Hurtado, I. y Toro, J. (ob.cit) al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible” (p.45).

Es necesario acotar, que la confiabilidad y validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos. Esto quiere decir, que si el instrumento reúne estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza. Es importante resaltar que por tratarse de un cuestionario con preguntas cerradas dicotómicas, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Kurder Richardson, según el siguiente procedimiento:

$$KR20 = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

Donde:

KR20 = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la varianza por ítems

St^2 = varianza total del instrumento.

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Xt (frec)	Xt 2
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	22	484
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	23	529
3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	22	484
4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	22	484
5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	22	484
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	225
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	225
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	900
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	900
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	900
R SI (1)	14	17	14	17	14	17	14	17	14	17	14	17	14	17	14	231	5615
R NO (C)	-4	-7	-4	-7	-4	-7	-4	-7	-4	-7	-4	-7	-4	-7	-4	-221	56,15
p	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4	1,7	1,4		
q	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14	0,17	0,14		
pq	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,24	3,39	
KR20 = n / n-1 * (Q 2 - PQ1) / Q 2																	
KR20= 0.87																	

Los resultados de la fórmula arrojaron un índice de confiabilidad de 0.87, el cual se interpretó de acuerdo con el siguiente cuadro de relación.

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy alta

Técnica de Análisis y Presentación de la Información

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario estarán representados a través de gráficos porcentuales con su respectiva interpretación. Esto permitió conocer las opiniones de los sujetos encuestados y dio respuesta a los objetivos específicos de la investigación. Adicionalmente, se utilizó la estadística descriptiva, permitiendo de esta manera observar los resultados representados en frecuencias y porcentajes de las preguntas cerradas.

Objetivo específico	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento	Fuente
Identificar los elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por pagar de la Empresa Best 111 Promociones, C.A, a través de la Matriz DOFA.	Gestión Administrativa de las Cuentas por Pagar	Es cualquier aporte de una parte deudora, que aparece como resultado de una compra de bienes o servicios en términos de crédito, a una parte acreedora.	Cuentas por pagar	Actividades Auditoría Fuga de capital Pasivos Proveedores	11 12 13 14 15	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Analistas contables del área de cuentas por pagar

Fuente: Guerrero y Ruiz (2015).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A través de este capítulo se desarrollan los objetivos específicos dirigidos a Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar, el cual se presenta a través de quince (15) cuadros porcentuales, con sus gráficos e interpretación.

Seguidamente el objetivo dirigido a Identificar los elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por pagar de la Empresa Best 111 Promociones, C.A, se cumplió a través de la Matriz DOFA.

Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar.

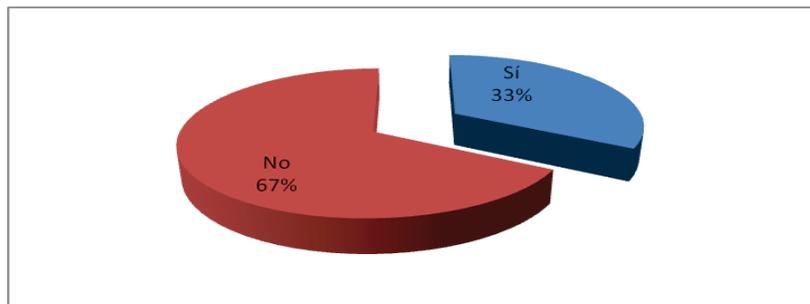
1. ¿En la Empresa Best 111 Promociones, C.A, Se cumple efectivamente con las políticas de control interno?

Cuadro N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, un 33% de los encuestados opinaron que sí se cumple efectivamente con las políticas de control interno, pero llama la atención que un 67% opine que no, lo cual pone de manifiesto las debilidades presentes, tales como el incumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la gestión de cuentas por pagar, la falta de eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, el no contar con información confiable y oportuna que protejan los recursos de la empresa.

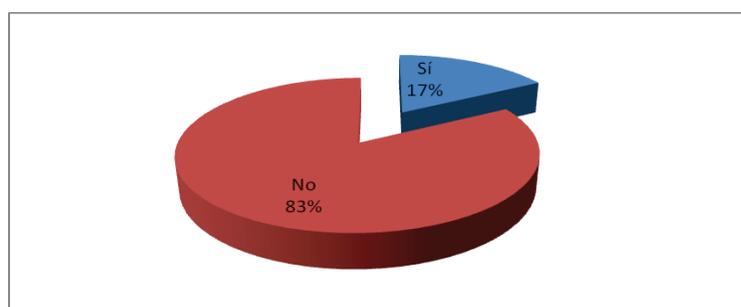
2. ¿Las políticas de control interno están definidas?

Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 17% de los encuestados las políticas de control están definidas, pero llama la atención que un 83% señale que no, lo cual evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por pagar, donde se hace común el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal. Ello significa que al estar definidas estas políticas, el área de cuentas por pagar no estaría cumpliendo con los objetivos planteados, los cuales son sumamente importantes, ya que sin ellos no existe dirección hacia dónde se quiere llegar, además esta situación problema no permitiría rectificar en el caso de que haya una desviación de los procedimientos, por tanto es de vital importancia que el personal tenga conocimiento de estas políticas a fin de inhibir cualquier situación que resulte poco beneficiosa a la gestión de cuentas por pagar y en general a la organización.

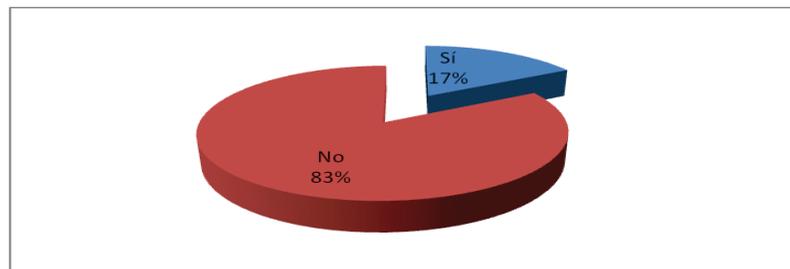
3. ¿Conocen todas las políticas existentes en la empresa?

Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico precedente demuestra que en un 17% del personal conoce todas las políticas existentes relacionadas con las cuentas por pagar, pero un 83% expresa que no, lo cual conlleva a afirmar que al desconocerse las políticas no se estaría realizando una gestión efectiva y confiable en las cuentas por pagar ni cumpliendo el control interno que debería existir y el cual se refiere al plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Tal situación afecta de manera directa a la organización; ya que al no conocer las políticas abordadas para la buena operatividad financiera de la empresa, no se pueden controlar las deudas y con ello las cuentas por pagar, dando como resultados, problemas en las compras de insumos o equipos para el trabajo.

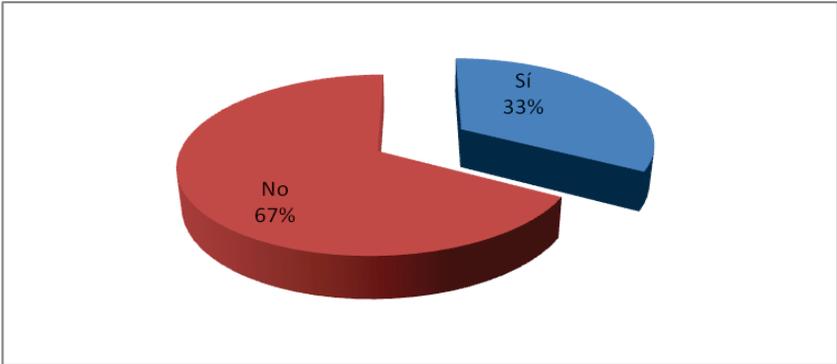
4. ¿Se aplican mecanismos que garanticen el control interno en las cuentas por pagar?

Cuadro N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Según el 33% de los encuestados se aplican mecanismos que garantizan el control interno en las cuentas por pagar, pero un 67% expresa

que no, realidad que pone de manifiesto que no se identifican los errores o desvíos para así corregirlos y evitar su repetición, además de que también incide en la suspensión de las líneas de créditos obtenidas de los proveedores, duplicidad en los pagos, descontrol en los auxiliares de cuentas por pagar y provocando ajustes al cierre de ejercicio económico, lo que genera pérdida de tiempo, reprocesos y una imagen de desorganización del área de cuentas por pagar ante los directivos de la empresa y sus proveedores, realidad que deja ver su incumplimiento ya que el control tiene un proceso o fases a seguir.

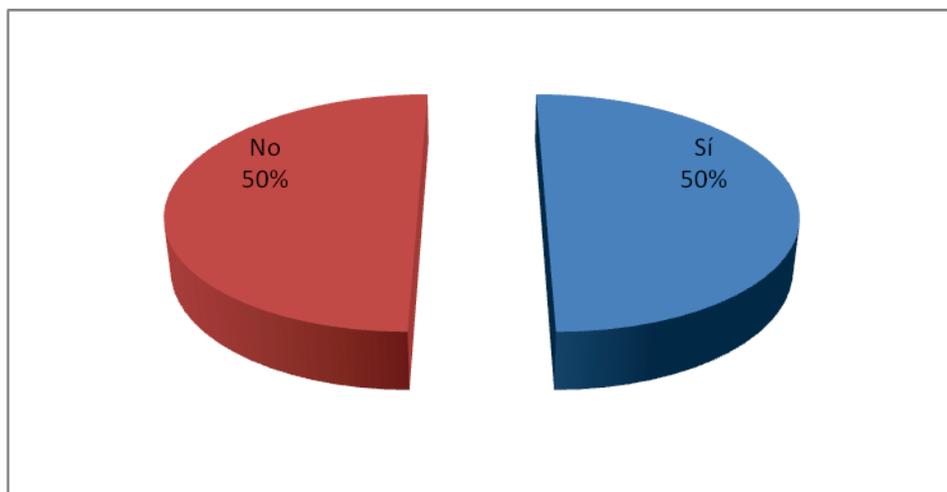
5. ¿Los mecanismos están claramente establecidos?

Cuadro N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 50% de los entrevistados, los mecanismos de control están claramente establecidos, como a su vez el mismo porcentaje expresa que no, lo cual pone de manifiesto la problemática en la empresa relacionada con el incumplimiento de normas de control interno, incumplimiento de procedimientos del departamento, fuga de capital por la realización de pagos dobles, desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos e incompetencia parcial o total para satisfacer las necesidades de la empresa. Realidad que trae como consecuencias pérdidas financieras generadas por el descontrol en las operaciones y falta de credibilidad en la gestión que realizan los empleados de cuentas por pagar.

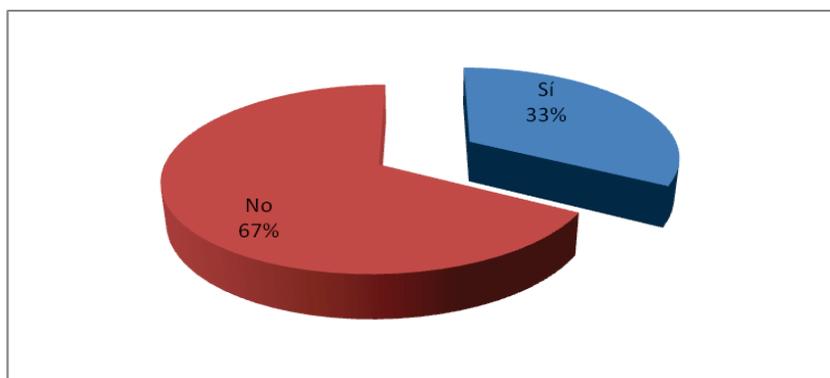
6. ¿Existen suficientes mecanismos de control?

Cuadro N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse, el 33% de los encuestados señala que existen suficientes mecanismos de control, pero un 67% señala que no, realidad que coincide con los resultados obtenidos en el gráfico N^a 4 donde igual porcentaje, es decir el 33% de los encuestados expresa que sí se aplican mecanismos que garantizan el control interno en las cuentas por pagar, pero un 67% expresa que no. Asimismo el gráfico N^a 5 muestra que en un 50% de los entrevistados, los mecanismos de control no están claramente establecidos, lo cual pone de manifiesto la problemática en la empresa relacionada con el incumplimiento de normas de control interno.

Esta realidad afecta de manera significativa a la empresa, ya que al no existir mecanismos en la gestión de cuentas por pagar pudiera generarse descontrol en todos los pagos que la misma realiza y no aprovechar los descuentos por pronto pago, en lugar de pagar intereses por no realizar los pagos en tiempo y forma, así como tener la mercancía cuando lo requiera la empresa sin contratiempos para que pueda seguir sus operaciones.

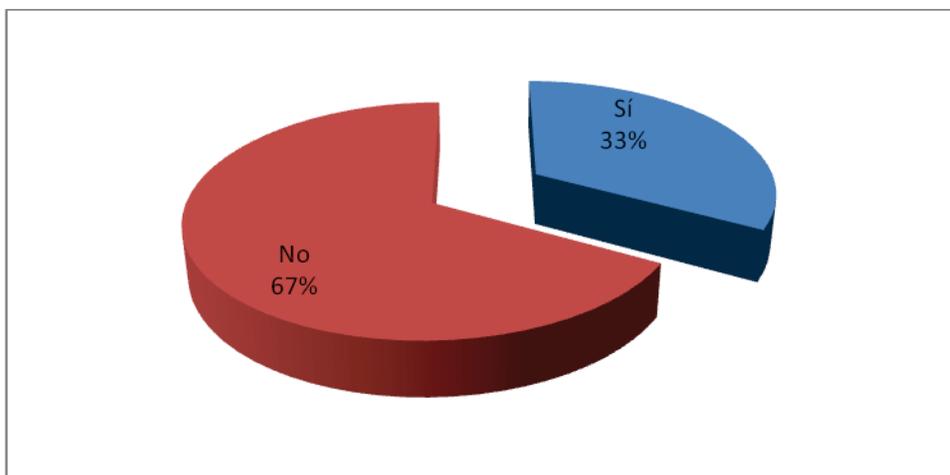
7. ¿A su juicio, Se cumplen normas de control interno?

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico precedente muestra que un 33% de los encuestados expresa que sí se cumplen las normas de control interno, pero un 67% señala que no, realidad que pone de manifiesto la falta de planificación y control de las actividades inherentes a las cuentas por pagar, las cuales aparecen como una obligación en el balance general y, en caso de generarse costos financieros por retrasos en los pagos, estos aparecen en los gastos financieros en el estado de ganancias y pérdidas. En consecuencia, en los dos estados financieros mencionados es que se reflejan los efectos de los préstamos / créditos sobre la gestión de la organización y en el flujo de caja su impacto sobre las necesidades de efectivo. De allí el incumplimiento del control interno en las cuentas por pagar afecta el tener dichos instrumentos financieros al día y al máximo nivel de detalle que le permita a la empresa poder tomar decisiones o definir las acciones a seguir ante una eventualidad. Cabe considerar que el control interno es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento del negocio tanto en lo

administrativo como en la operación; beneficiando así desde el gerente hasta el propio usuario ya que tendrá este un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno de la misma.

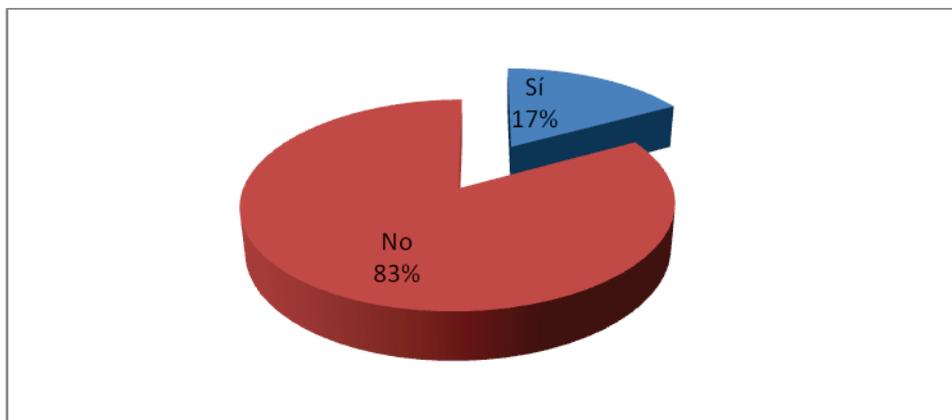
8. ¿Las normas y principios aplicados en el proceso de control interno en las cuentas por pagar son confiables?

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 17% de los encuestados expresaron que las normas y principios aplicados en el proceso de control interno en las cuentas por pagar son confiables, pero un 83% señala que no existe tal confiabilidad ocasionado

por la deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores; en muchas ocasiones se incumplen estos canales aun cuando la documentación no está completa, pérdida de documentación; facturas originales, notas de crédito y débito, soporte de pagos, notas de entrega anexas a las facturas, entre otros, incumplimiento en la aplicación de estrategias donde no se delimita las responsabilidades administrativas de los distintos empleados que laboran en el área de cuentas por pagar.

Realidad que trae innumerables consecuencias a la operatividad financiera y buena marcha de la empresa ya que la misma no maneja un análisis de liquidez, planificación y no posee un sistema de gestión eficiente de los pagos. A estos factores se generan costos adicionales lo que algunas veces representan riesgos de liquidez importante. De continuar esta situación la empresa se le dificultara recuperar su dinero generando perdida y posterior descapitalización, razón por la cual se hace necesario evaluar las cuentas por pagar en la empresa Best 11 Promociones, C.A.

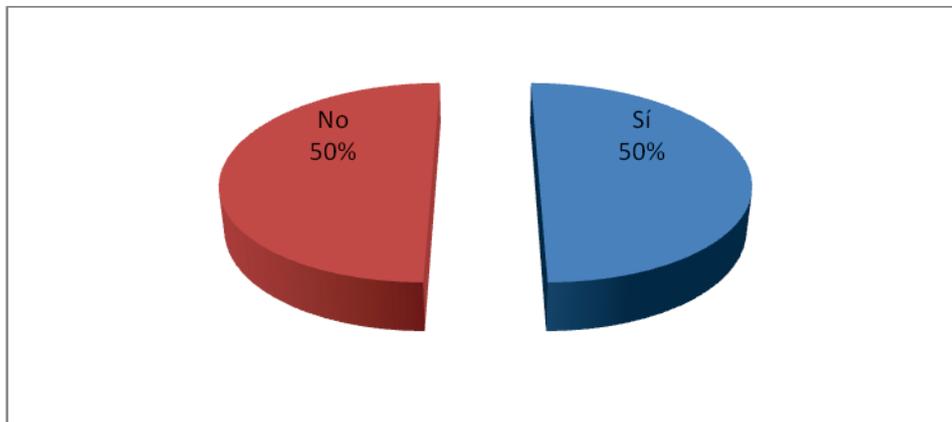
9. ¿Las normas son conocidas por todos en cuanto a las cuentas por pagar?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 50% de los encuestados las normas son conocidas por todos en cuanto a las cuentas por pagar, pero igual porcentaje señala que no, realidad que pone de manifiesto que de no conocerse las normas, no se pudiera cumplir el trabajo asignado con eficacia y eficiencia, además del incumplimiento de los objetivos planteados en lo referido a las cuentas por pagar, trayendo como consecuencia la mala administración de pagos puede dar lugar a problemas de flujo de efectivo, pagos en exceso o fraudes. Así como La falta de información en tiempo real. Además del reingreso de datos u omisiones en el sistema contable de la empresa Best 111 Promociones, C.A.

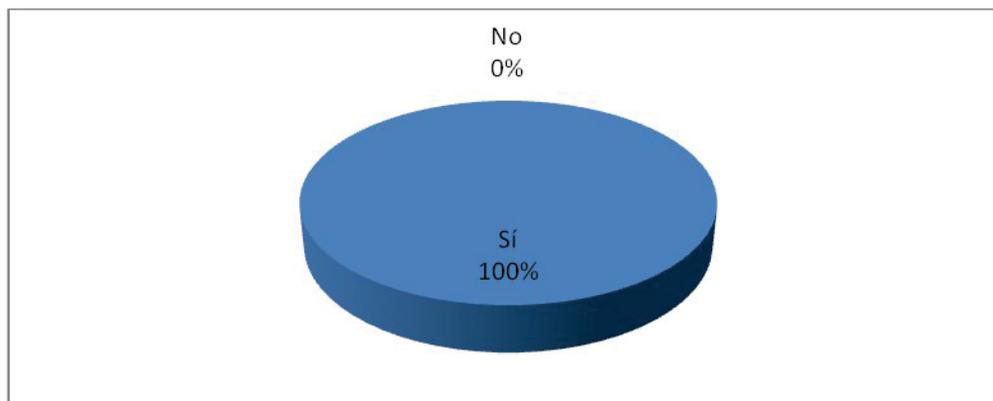
10. ¿En el área de cuentas por pagar, existen debilidades en el registro de las transacciones?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	6	100%
No	9	0%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como lo señala el 100% de los encuestados, en el área de cuentas por pagar, existen debilidades en el registro de las transacciones por cuanto el área de cuentas por pagar en la empresa objeto de estudio viene presentando síntomas de baja productividad que a largo plazo repercutirán en las relaciones con los proveedores, con otros departamentos de la misma organización, y esto puede traducirse en el deterioro de la imagen organizacional. Afectando su credibilidad, la pérdida de confianza con sus proveedores, la calidad de la gestión administrativa y el equilibrio financiero.

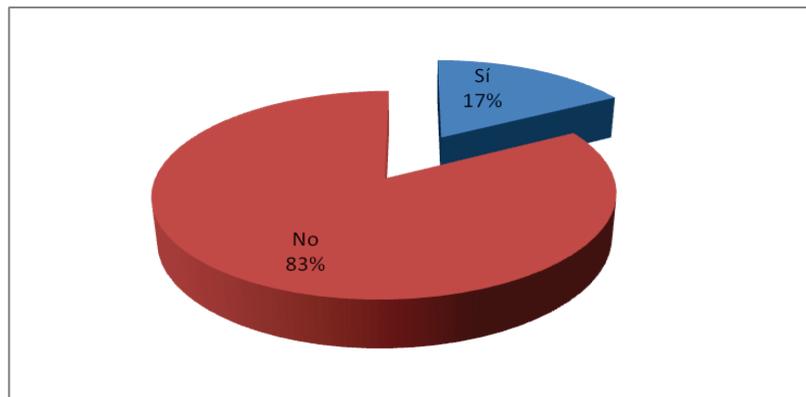
11. ¿Existe una segregación adecuada en las actividades del personal que labora en las cuentas por pagar?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Para un 17% de los encuestados existe una segregación adecuada en las actividades del personal que labora en las cuentas por pagar, pero un 83% expresa que no, ya que las funciones del personal no están claramente delimitadas, realidad que trae confusión y dispersión de los esfuerzos. Ello también afecta que cuando la gerencia o un proveedor solicita una información el personal no de respuestas claras y oportunas, esto debido a que cada uno de los miembros del equipo encargado de las cuentas por pagar maneja información de forma individual, sin que se evidencie

unificación de criterios, afectando la credibilidad e insatisfacción de quienes requieren un dato o información.

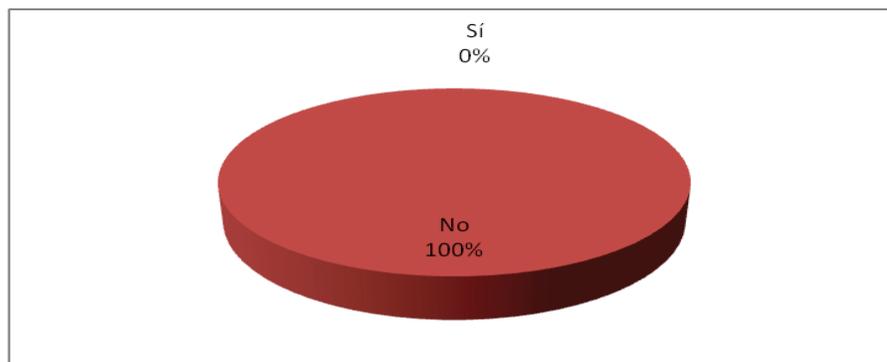
12. ¿Existe levantamiento de puntos de auditoria por incumplimiento de normas de control interno?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

El 100% de los encuestados coincide en afirmar que no existe levantamiento de puntos de auditoria, por incumplimiento de normas de control interno, lo que conlleva a que no se tomen los correctivos necesarios. Además de que al tener debilidades en su control interno, esto pudiera llegar a reflejar fallas en sus procedimientos, deficiencias en las relaciones con sus

proveedores, escasez de materia prima y suministros, limitaciones en la producción y bajo rendimiento.

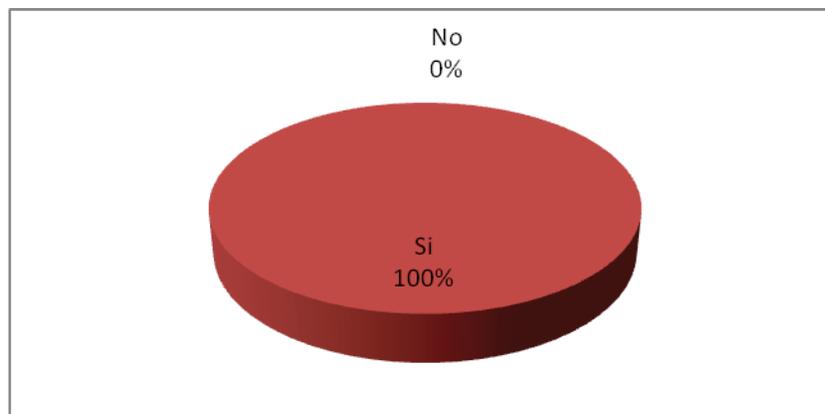
13. ¿Observa fuga de capital por la realización de pagos dobles?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 100% de los casos se observa fuga de capital por la realización de pagos dobles, situación que genera confusión, descontrol y pérdidas financieras a la empresa, afectando sus procesos operativos. Además de que se ven en la necesidad de tener que contactar al proveedor para que este reintegre el monto que le ha sido cancelado dos veces, debido a la falta de control existente en las cuentas por pagar.

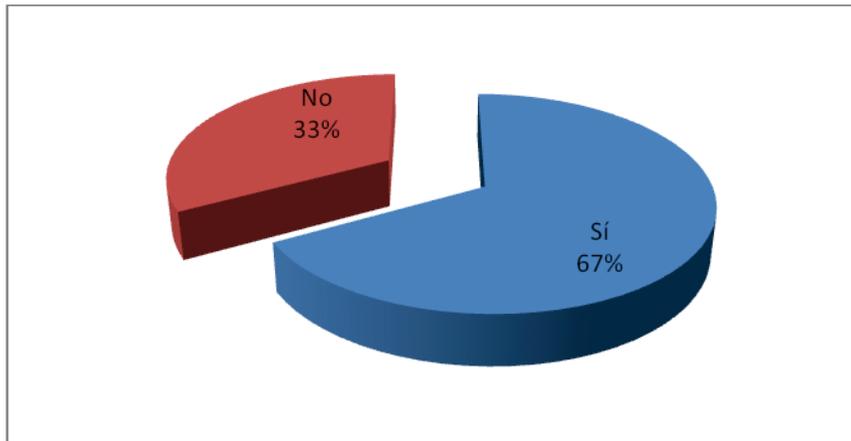
14. ¿Existen desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos?.

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Para un 67% de los encuestados existe desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos, solo un 33% dijo que no. Realidad que pone de manifiesto que la acumulación es un gasto en que una empresa ha incurrido pero que aún no ha sido pagado. Siendo evidente que en la empresa existe mucha acumulación de pasivos que se convierten en cuentas por pagar afectando las finanzas de la organización.

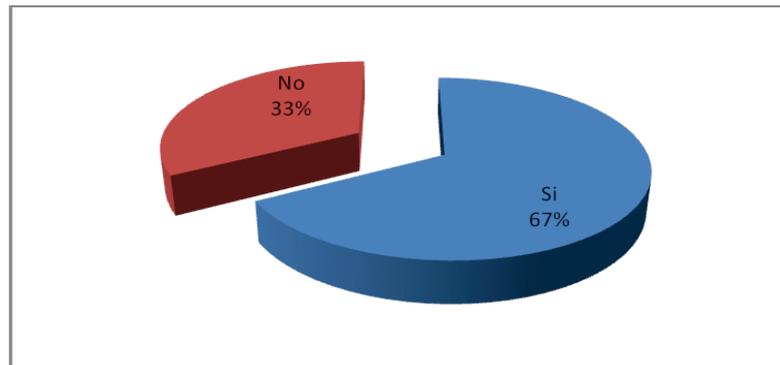
15. ¿Existe deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores?

Cuadro N°

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%%

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Gráfico N°



Fuente: Guerrero y Ruiz (2014)

Análisis e Interpretación de Resultados

Según el 67% de los encuestados existe deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores, situación que genera descontrol en la documentación y descontento en los proveedores. Además al no existir un control de la documentación ocasiona que los datos que al final se registren no sean confiables ni reflejen la realidad de la empresa. A esto se suma que no se pueda contar con información acerca del status de las cuentas por pagar, ocasionando descontrol y pérdidas financieras.

Diagnóstico de los Resultados

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, específicamente en el área de cuentas por pagar no se cumple efectivamente con las políticas de control interno, lo cual pone de manifiesto que estas no se encuentran claramente definidas, lo cual evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por pagar, donde se hace común el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal, situación que conlleva a afirmar que no se está cumpliendo el control interno, el cual es un plan de organización donde se establecen los procedimientos que persigue la organización con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones, así como para el logro de metas y objetivos programados.

Además no se aplican mecanismos que garanticen el control interno en las cuentas por pagar, lo cual pone de manifiesto la problemática en la empresa relacionada con el levantamiento de puntos de auditoría por incumplimiento de normas de control interno, incumplimiento de procedimientos del departamento, fuga de capital por la realización de pagos dobles, desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos e incompetencia parcial o total para satisfacer las necesidades de la empresa.

Esta realidad pone de manifiesto la falta de planificación y control de las actividades, pues no se cumple con el control interno, el cual es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento del

negocio tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde el gerente hasta el propio usuario ya que tendrá este un grado de confianza sobre la organización y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno de la misma.

A esto se suma la deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores, pérdida de documentación, tales como facturas originales y soporte de pagos, al igual que notas de entrega anexas a las facturas, además de incumplimiento en la aplicación de estrategias donde no se delimitan las responsabilidades administrativas de los distintos empleados que laboran en el área de cuentas por pagar.

Existiendo debilidades en el registro de las transacciones por cuanto el área de cuentas por pagar en la empresa objeto de estudio viene presentando síntomas de baja productividad que a largo plazo repercutirán en las relaciones con los proveedores, con otros departamentos de la misma organización, y esto puede traducirse en el deterioro de la imagen organizacional. Pues las funciones o actividades del personal que labora en las cuentas por pagar, no están claramente delimitadas, realidad que trae confusión y dispersión de los esfuerzos. Finalmente, se evidencia fuga de capital por la realización de pagos dobles, situación que genera confusión, descontrol y pérdidas financieras a la empresa, afectando sus procesos operativos.

Elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por pagar de la Empresa Best 111 Promociones, C.A, a través de la Matriz DOFA.

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán formular estrategias para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si se están cumpliendo con los objetivos planteados en la organización. Esto es aconsejable dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

La frecuencia de estos análisis de actualización dependerá del tipo de objeto de estudio del cual se trate y en qué contexto se está analizando. En

términos del proceso de Marketing en particular, y de la administración de empresas en general, es importante decir que la matriz FODA es el nexo que permite pasar del análisis de los ambientes interno y externo de la empresa hacia la formulación y selección de estrategias a seguir en el mercado.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas. Ese constituye el primer paso esencial para realizar un correcto análisis FODA. Cumplido el mismo, el siguiente consiste en determinar las estrategias a seguir. Para comenzar un análisis FODA se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.

A su vez, en cada punto del tiempo en que se realice dicho análisis, resultaría aconsejable no sólo construir la matriz FODA correspondiente al presente, sino también proyectar distintos escenarios de futuro con sus consiguientes matrices FODA y plantear estrategias alternativas.

Importancia del análisis FODA para la toma de decisiones en las empresas.

La toma de decisiones es un proceso cotidiano mediante el cual se realiza una elección entre diferentes alternativas a los efectos de resolver las más variadas situaciones a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo momento se deben tomar decisiones. Para realizar una acertada toma de decisión sobre un tema en particular, es necesario

conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle solución. Es importante recordar que “sin problema no puede existir una solución”.

Por lo anterior, y antes de tomar cualquier decisión, las empresas deberían analizar la situación teniendo en cuenta la realidad particular de lo que se está analizando, las posibles alternativas a elegir, el costo de oportunidad de elegir cada una de las alternativas posibles, y las consecuencias futuras de cada elección.

Lo significativo y preocupante, es que existe una gran cantidad de empresas que enfrentan sus problemas tomando decisiones de forma automática e irracional (no estratégica), y no tienen en cuenta que el resultado de una mala o buena elección puede tener consecuencias en el éxito o fracaso de la empresa. Las organizaciones deberían realizar un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad para la toma de decisiones y así reducir el riesgo de cometer errores. El proceso que deberían utilizar las empresas para conocer su situación real es la Matriz de análisis FODA.

La importancia de trabajar con una matriz de análisis FODA reside en que este proceso permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones. Si bien la herramienta estratégica ideal para plasmar la misión, la visión, las metas, los objetivos y las estrategias de una empresa es el Plan de Negocios, realizando correctamente el análisis FODA se pueden establecer las estrategias Ofensivas, Defensivas, de Supervivencia y de Reordenamiento necesarias para cumplir con los objetivos empresariales planteados.

Matriz FODA

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, entre otras.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Cuadro N° . Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición de la gerencia y empleados del área de cuentas por pagar hacia la mejora de los procesos 2. Alta fidelización de los clientes 3. Notoriedad de la marca a nivel nacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1.No aplicación del control interno en las cuentas por pagar 2.Mal registro de transacciones inherentes a las cuentas por pagar 3.Descontrol en la documentación relacionada con las cuentas por pagar
EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	FO	DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deseo de superación continua de del personal. 2. Personal que puede trabajar bajo presiones. 3. Recursos tecnológicos para la asistencia on-line. 	<p>Aprovechar la disposición de superación del personal para mejorar el procesamiento de las cuentas por pagar, a fin de facilitar la adquisición de nuevos productos y marcas en el mercado (F1-O1)</p> <p>Mantener la alta fidelización de los clientes a través de precios accesibles (F2-O2)</p>	<p>Mejorar la aplicación del control interno en las cuentas por pagar para adquirir nuevos productos por parte de los proveedores (D1-O1)</p> <p>Optimizar el registro de transacciones inherentes a las cuentas por pagar a fin de lograr alianzas estratégicas con proveedores potenciales (D2-O3)</p>
AMENAZAS	FA	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado imprevisible en constante cambio 2. Previsible aparición de nuevos competidores en la misma zona de influencia. 3. Que los proveedores no sigan ofertando productos a la empresa 	<p>Aprovechar las disposiciones gerenciales y de empleados para el desarrollo de planes de contingencia sobre posibles cambios en el mercado y así efectuar correctamente el procesamiento de las cuentas por pagar. (F2-A1)</p> <p>Fortalecer la disposición del personal a las mejoras que sean necesarias a fin de enfrentar la aparición de nuevos competidores en la misma zona de influencia (F1-A2)</p>	<p>Establecer controles en la documentación relacionada con las cuentas por pagar para garantizar la permanencia y confianza de los proveedores (D3-A3)</p>

Fuente: Guerrero y Ruiz (2014).

Análisis de la Matriz DOFA

Tal como puede evidenciarse a través de la matriz FODA se puede afirmar que dentro de la organización existe disposición de la gerencia y empleados del área de cuentas por pagar hacia la mejora de los procesos, notoriedad de la marca a nivel nacional, así como Alta fidelización de los clientes, ello significa que si se aprovechan dichas fortalezas se puede lograr un buen desempeño laboral, pero hace falta erradicar debilidades tales como no aplicación del control interno en las cuentas por pagar, mal registro de transacciones inherentes a las cuentas por pagar y descontrol en la documentación relacionada con las cuentas por pagar.

Además se observa entre las amenazas un mercado imprevisible en constante cambio que condiciona la estabilidad de la empresa, lo cual se puede contrarrestar con la disposición del equipo de trabajo a las mejoras y la fidelización de los clientes. Asimismo, se pueden aprovechar las oportunidades tales como la facilidad de trabajar en situaciones de presión, con la finalidad de establecer potenciales para fortalecer la aplicabilidad del control interno, ya que en la empresa existe el área de cuentas por pagar, la cual se encarga de cumplir con los lineamientos financieros de la empresa y prever soluciones a los posibles problemas que puedan suceder con el despacho de bienes por parte de los proveedores. Entre las actividades que desarrolla se encuentran; recepción, revisión y registro de facturas, elaboración de pagos a través de cheques o transferencias bancarias y su respectiva contabilización, generación de retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto Sobre la Renta (ISLR), estimación de pasivos, atención a proveedores, análisis de cuentas de pasivo, entre otros. No obstante, y a través de un sondeo de

información realizado por los investigadores en dicha organización, se evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por pagar, posee debilidades en el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal.

organizaciones. Se debe destacar que el seguimiento de políticas internas establecidas por una organización contribuye a minimizar errores que se cometen diariamente. Sin embargo, no solo se debe centrar toda la atención en instalar software y tecnología de avanzada sino que también deben de llegarse a acuerdos y unificar criterios entre el personal de las áreas.

El control interno es la base fundamental para cualquier organización. Las operaciones que se realizan día tras día entre los diversos departamentos existentes en ella proporcionan información que resulta de mucha relevancia para la toma de decisiones. La gerencia deberá fomentar y establecer normas, políticas, mecanismos y demás herramientas para el desarrollo de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas. En tal sentido, el objetivo de la propuesta es Establecer estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica porque a través de ella se pretende garantizar la eficacia, eficiencia y economía del Área Administrativa de la empresa objeto de estudio; promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades del departamento de cuentas por pagar. Esto con el fin de asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan las cuentas por pagar.

Factibilidad operativa, financiera e institucional

Técnica: La propuesta de estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo, se considera factible desde el punto de vista técnico ya que en la actualidad cuenta con los recursos tecnológicos (computadoras- el Software) y equipos de oficina para la futura implementación de la propuesta.

Operativa: Existe la infraestructura necesaria para la realización de las actividades que contempla la propuesta. Además del recurso humano (gerentes y empleados) para llevar a cabo las actividades necesarias que permitan a futuro implementar la propuesta.

Económica: Secuenta con el apoyo de la Gerencia. No obstante no se ameritan gastos excesivos, ya que sólo se necesitaría material informativo y su reproducción para el desarrollo de las capacitaciones del personal relacionado a la gestión de control interno sobre las cuentas por pagar.

Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Promover la confiabilidad de los procedimientos de requisiciones y planificación de pedidos
2. Facilitar el proceso de revisión de requisiciones
3. Mejorar el procedimiento de selección de proveedores
4. Clarificar la segregación de funciones relacionadas con la requisición y recepción de los materiales, bienes, servicios y suministros.
5. Lograr que los proveedores entreguen mensualmente el Estado de Cuenta de las partidas abiertas a fin de realizar una comparación con los registros auxiliares
6. Optimizar la coordinación en los procesos de facturación
7. Lograr el cumplimiento de las normativas con relación a los días para la tramitación de las Órdenes de Compra

Objetivo Específico: Promover la confiabilidad de los procedimientos de requisiciones y planificación de pedidos		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Creación de procedimientos para la elaboración de las requisiciones y planificación de un programa de capacitación del personal activo.	<p>Elaboración por parte de la gerencia de los procedimientos para realizar las requisiciones de pedido con la finalidad de que el personal cuente con la información necesaria para llevar a cabo las actividades pertinentes a tal función.</p> <p>Se debe crear un plan de entrenamiento al personal activo encargado de elaborar las requisiciones de pedidos con el objeto de proporcionarle conocimientos sólidos en cuanto a los procedimientos establecidos por la institución.</p>	La creación de procedimientos permitirá que se disminuyan los errores cometidos por el personal al momento de la elaboración de las requisiciones de pedido, ya que mediante la evaluación de los instrumentos de recolección de datos se detecto que una de las principales debilidades en este aspecto era el desconocimiento de los procedimientos por parte del personal para cumplir con las actividades pertinentes.
Objetivo Específico: Facilitar el proceso de revisión de requisiciones		

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
<p>Revisión de las requisiciones de pedidos por parte del Jefe del Área solicitante.</p>	<p>Para la compra de materiales, bienes, servicios y suministros, luego de elaborar el pedido por parte del área de cuentas por se debe enviar al Jefe del departamento solicitante con la finalidad de verificar la exactitud de la información contenida en el pedido a través de una requisición de mercancías.</p>	<p>Evitar que las requisiciones de pedido sean enviadas al Dpto. de compras con información errada; ya que al no ser detectado el error en la primera fase del proceso el mismo es arrastrado hasta llegar al área de cuentas por pagar, lo que ocasiona que se tenga que reiniciar el proceso anulándose la respectiva Orden de Compra para lo cual se genera una nueva, ya que por parametrización del sistema no se permite la modificación de dicho documento, generando esto retraso en cuanto al registro y cancelación oportuna del pasivo contraído por la empresa.</p>
<p>Objetivo Específico: Mejorar el procedimiento de selección de proveedores</p>		

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Evaluación de los nuevos proveedores antes de ser ingresados en el sistema.	Se debe cerciorar que los documentos del proveedor cumplan con los requisitos exigidos por el SENIAT a través de la providencia 0257 sobre “Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos”	Con estas recomendaciones se pretende evitar la realización de compras a proveedores que no cumplan con los requisitos exigidos por el SENIAT para la emisión de facturas, lo cual generaría un retraso a la hora de registrar el pasivo y el pago respectivo de la obligación contraída.
Objetivo Específico: Clarificar la segregación de funciones relacionadas con la requisición y recepción de los		

materiales, bienes, servicios y suministros.		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Segregación de funciones en cuanto a la requisición y recepción de los materiales, bienes, servicios y suministros.	Durante el proceso de adquisición de materiales, bienes, servicios y suministros debe existir una adecuada segregación de funciones en cuanto a las diferentes fases del proceso, específicamente a que la persona encargada de realizar las requisiciones de pedido sea distinta a la encargada de realizar la recepción del producto, a fin de cumplir con las buenas practicas del control interno según lo establecido en el informe COSO en su componente "Actividades de Control"	La segregación de estas funciones generaría beneficios en cuanto a la efectiva verificación de los datos contenidos en la orden de compra ya que al ser la persona encargada de realizar la recepción distinta a quien elabora la requisición de pedidos se podría detectar los posibles errores cometidos en la elaboración de la requisición de pedido. En la actualidad la persona encargada de la elaboración de la requisición de pedido es la misma que lleva a cabo la recepción de lo solicitado, esto trae como consecuencia que esta no se detenga en volver a revisar los datos contenidos en dicha orden lo cual puede prestarse para errores.
Objetivo Específico: Lograr que los proveedores entreguen mensualmente el Estado de Cuenta de las partidas abiertas a fin de realizar una comparación con los registros auxiliares		

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
<p>Conciliación de mayores auxiliares del área de Cuentas por Pagar con los Estados de Cuenta de los Proveedores</p>	<p>El área de cuentas por pagar deberá solicitar a los proveedores mensualmente el Estado de Cuenta de las partidas abiertas a fin de realizar una comparación con los registros auxiliares mantenidos por la compañía, y así determinar si existen diferencias, las cuales deberán ser investigadas y canalizadas. Por ejemplo: facturas enviadas por el proveedor que aun no han sido recibidas por el área de cuentas por pagar.</p>	<p>Permitirá a la institución llevar un mejor control en cuanto a los pasivos que se encuentran pendiente de pago a los proveedores. Detectar las facturas enviadas por el proveedor y que no hayan sido registradas por cuentas por pagar a fin de evitar la subvaluación del pasivo. Permitirá visualizar las facturas pendientes de pago y las ya pagadas a fin de evitar realizar pagos dobles.</p>
Objetivo Específico: Optimizar la coordinación en los procesos de facturación		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios

<p>Coordinación de los procesos de facturación</p>	<p>Coordinar con el Departamento de Compras de la empresa, los procesos de facturación y soportes para que sean verificados antes de ser llevado al Departamento de Cuentas por Pagar, a fin de evitar su rechazo, pérdida de tiempo y desactualización en el sistema computarizado.</p>	<p>Optimizar la verificación de las facturas y sus respectivos soportes</p>
<p>Objetivo Específico: Lograr el cumplimiento de las normativas con relación a los días para la tramitación de las Órdenes de Compra</p>		

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Tramitación de órdenes de compras	El Departamento de Compra debe respetar las normativas con relación a los días para la tramitación de las Órdenes de Compra y de Facturas, que se rigen en el Departamento de Cuentas por Pagar con respecto a la recepción de las facturas correspondientes a los días destinados para cada tipo de movimiento de lo contrario se seguirán presentando Devoluciones y desactualizaciones del sistema computarizado.	Llevar un control preciso de las órdenes de compra
Objetivo Específico: Promover la confiabilidad de los procedimientos de requisiciones y planificación de pedidos		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Creación de procedimientos para	Elaboración por parte de la gerencia de	La creación de

<p>la elaboración de las requisiciones y planificación de un programa de capacitación del personal activo.</p>	<p>los procedimientos para realizar las requisiciones de pedido con la finalidad de que el personal cuente con la información necesaria para llevar a cabo las actividades pertinentes a tal función.</p> <p>Se debe crear un plan de entrenamiento al personal activo encargado de elaborar las requisiciones de pedidos con el objeto de proporcionarle conocimientos sólidos en cuanto a los procedimientos establecidos por la institución.</p>	<p>procedimientos permitirá que se disminuyan los errores cometidos por el personal al momento de la elaboración de las requisiciones de pedido, ya que mediante la evaluación de los instrumentos de recolección de datos se detectó que una de las principales debilidades en este aspecto era el desconocimiento de los procedimientos por parte del personal para cumplir con las actividades pertinentes.</p>
--	---	--

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar, se evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por pagar, posee debilidades en el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal.

Al Identificar los elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por pagar de la Empresa Best 111 Promociones, C.A, se puede concluir que existe disposición del personal para minimizar las debilidades relacionadas con el control interno que a su vez acarrea deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores; en muchas ocasiones se incumplen estos canales aun cuando la documentación no está completa, pérdida de documentación; facturas originales, notas de crédito y débito, soporte de pagos, notas de entrega anexas a las facturas, entre otros, incumplimiento en la aplicación de estrategias donde no se delimita las responsabilidades administrativas de los distintos empleados que laboran en el área de cuentas por pagar.

Al Diseñar las estrategias administrativas de control interno para optimizar el proceso de cuentas por pagar en la Empresa Best 111 Promociones, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo, permite concluir

que con la propuesta se va a contar con un buen sistema de control interno en la organización generando la eficiencia y la productividad en las operaciones, lo que ayudará a mantener la estabilidad de la empresa. El control interno sin duda representa un conjunto de elementos que permiten que la dirección o la gerencia de cualquiera organización puedan realizar los procesos administrativos de forma secuencial y ordenada con el fin de proteger a sus activos, y en la medida de lo posible mantener la exactitud en sus registros contables, para fomentar la seguridad en la información financiera.

Otro punto importante de señalar es que el control interno debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz y realista para que pueda cumplir con su cometido, que es de obtener la eficiencia y eficacia en las actividades de control existen que se dan en toda la empresa, a todos los niveles, y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en controles preventivos, controles de detección, controles correctivos y controles de la dirección.

Es importante agregar que los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas.

Recomendaciones

Proporcionar un programa de capacitación para el personal encargado de elaborar las requisiciones de pedido y para todos aquellos que intervienen en el proceso del ciclo donde se desarrolla las operaciones diarias, de manera que no queden dudas respecto a cómo debe realizarse el trabajo.

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 planes de acción 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.

Se debe establecer un plan de reuniones periódicas entre el personal que interviene en el ciclo de Compras-Cuentas por pagar-Pagos. 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.

LISTA DE REFERENCIAS

Aravena Mario., (2006) **Investigación educativa**. Compilación. Santiago de Chile; 2006.

Balestrini, M. (2007) **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. BL consultores. Caracas, Venezuela.

Bateman, Thomas (2005). **Administración. Una ventaja competitiva**. Editorial McGraw-Hill. México.

Batista, L; Martínez, Y Velasco, L. (2009). **“Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (coso ii) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Catacora, F. (1997). **Sistemas y procedimientos contables**. Venezuela: Editorial McGrawHill.

Crestani, P. y Cicero, M. (2010). **“Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A. ubicada en san Diego, estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Cordero, M; Rivas, V y Solórzano, M. (2009) **“Lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa C I Tropical Products, CA, ubicada en el municipio Santiago Mariño-Edo. Aragua”** para optar el título de optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Chávez, G., Gastelo, I. y Jhonge, K. (2010) **Trabajo de grado titulado “Sistema de control interno, en el área de cuentas por pagar del departamento de administración de Hogares Crea de Venezuela”** ”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Delgado, Y. Colombo, L. y Orfila, R. (2002) **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala.com. Caracas.

Flames, Abel. (2003) **Investigación Cuantitativa**. Editorial Lithopolor. Caracas.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Ediciones Quirón. Caracas.

Levin, Richard y Rubín, David (2006) **Estadística para administración y economía**. Editorial Pearson. México.

López, J. (2012) **Control Interno en las organizaciones**. Editorial Limusa. México.

Muñoz, J. (2009) **Cuentas por pagar**. Manual de contabilidad. Editorial Araujo, Argentina.

Rovere, L. (2003) **Planificación Estratégica en Recursos Humanos en Salud**. Serie Desarrollo de Recursos Humanos, No. 96 OMS, 226 pp.

Tamayo y Tamayo, M. (2007) **Investigación Científica**. Editorial Limusa México.

Thompson, A. y Strickland III, A.J. (2010). **Administración Estratégica**. Decimotercera Edición. Editorial McGraw-Hill. México

Velásquez, L. y Sánchez, J. (2006) **Control interno en las organizaciones**. Editorial Limusa. Argentina.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013) **Manual para la Elaboración de Trabajos de Grado y tesis doctorales**. Caracas, Venezuela.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



MODELO DE CUESTIONARIO

Estimado empleado:

El siguiente cuestionario tiene como propósito Diagnosticar la situación actual que presenta la Empresa Best 111 Promociones, C.A, con respecto al control interno administrativo del área de cuentas por pagar. Por tal motivo solicitamos su colaboración, reiterándole la confidencialidad de la información que será utilizada con carácter académico. Para ello se presentan quince (15) preguntas con opciones de respuestas Sí- No. Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente y por su atención muchas gracias.

MODELO DE CUESTIONARIO

Nº	Preguntas	Sí	No
1	¿En la Empresa Best 111 Promociones, C.A, Se cumple efectivamente con las políticas de control interno?		
2	¿Las políticas de control interno están definidas?		
3	¿Conocen todas las políticas existentes en la empresa?		
4	¿Se aplican mecanismos que garanticen el control interno en las cuentas por pagar?		
5	¿Los mecanismos están claramente establecidos?		
6	¿Existen suficientes mecanismos de control?		
7	¿A su juicio, Se cumplen normas de control interno?		
8	¿Las normas y principios aplicados en el proceso de control interno en las cuentas por pagar son confiables?		
9	¿Las normas son conocidas por todos en cuanto a las cuentas por pagar?		
10	¿En el área de cuentas por pagar, existen debilidades en el registro de las transacciones?		
11	¿Existe una segregación adecuada en las actividades del personal que labora en las cuentas por pagar?		
12	¿Existe levantamiento de puntos de auditoría por incumplimiento de normas de control interno?		
13	¿Observa fuga de capital por la realización de pagos dobles?		

14	¿Existe desajuste del presupuesto por la acumulación de pasivos?.		
15	¿Existe deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos provenientes de los proveedores?		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

A continuación le presento los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados y así cumplir con los objetivos de la investigación, cabe destacar que se anexa cuadro de operacionalización de variables, por lo cual se agradece su colaboración para su revisión, corrección y posterior validez. Es importante decir, que la evaluación se fundamenta en los siguientes aspectos: pertinencia entre los ítems, variables e indicadores del estudio, precisión en la redacción de cada ítem y adecuación del instrumento a la muestra.

MODELO DE CUESTIONARIO

Redacción Pertinencia con variables e indicadores

Ítem	Clara	Confusa	Inducida	Si	No
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

En general, Usted considera que el instrumento posee la validez suficiente para ser aplicado a la muestra objeto de estudio:

Si ----- No -----

Nombre: ----- C.I.-----

Recomendaciones del experto:

Firma: _____



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **MANUEL GONZÁLEZ FIERRO**, titular de la Cedula de Identidad N° **V-4.192.212**, profesor de la cátedra de “ESTADÍSTICA” de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula; hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos del trabajo de grado titulado “**ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGÍAS ADMINISTRATIVAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR. CASO: EMPRESA BEST 111 PROMOCIONES, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**”, cuyos autores son las bachilleres **ANDREINA GUERRERO** titular de la Cedula de Identidad N°**V-19.580.606** y **DAYANA RUIZ** titular de la Cedula de Identidad N° **V-20.697.667**, aspirante al título de Licenciado en Administración Comercial y Licenciado en Contaduría Pública, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se planteen en la Investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los doce días del mes de Noviembre del 2014.

Atentamente,

MANUEL GONZÁLEZ FIERRO
C.I. N°: V-4.192.212