



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.

Autor:
Lic. Patricia Del C. Molina G.
C.I: V.- 15.863.771

La Morita, Julio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.

Autor:
Lic. Patricia Del C. Molina G.
C.I: V.- 15.863.771

Trabajo de Grado presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en Ciencias Contables.

La Morita, Julio 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

VEREDICTO

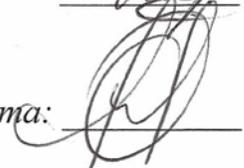
Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado "SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA."

*Presentado por el/la Lcda. Patricia del C. Molina de Da S. C.I. 15.863.771 para optar al Título de Magister en Ciencias Contables, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Venus Guevara

C.I: 566.488 Firma: 

Miembro: José F. Cabeza

C.I: 10452084 Firma: 

Miembro: Consuelo Carrera

C.I: 4613674 Firma: 

Maracay, 15 de Junio de 2.015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS
POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA
INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.**

TUTOR ACADEMICO:
Dr. David Zambrano.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Ciencias Contables
Por: Dr. David Zambrano.
C.I: V.- 7.074.631

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'David Zambrano', written over a horizontal line.

La Morita, Abril 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

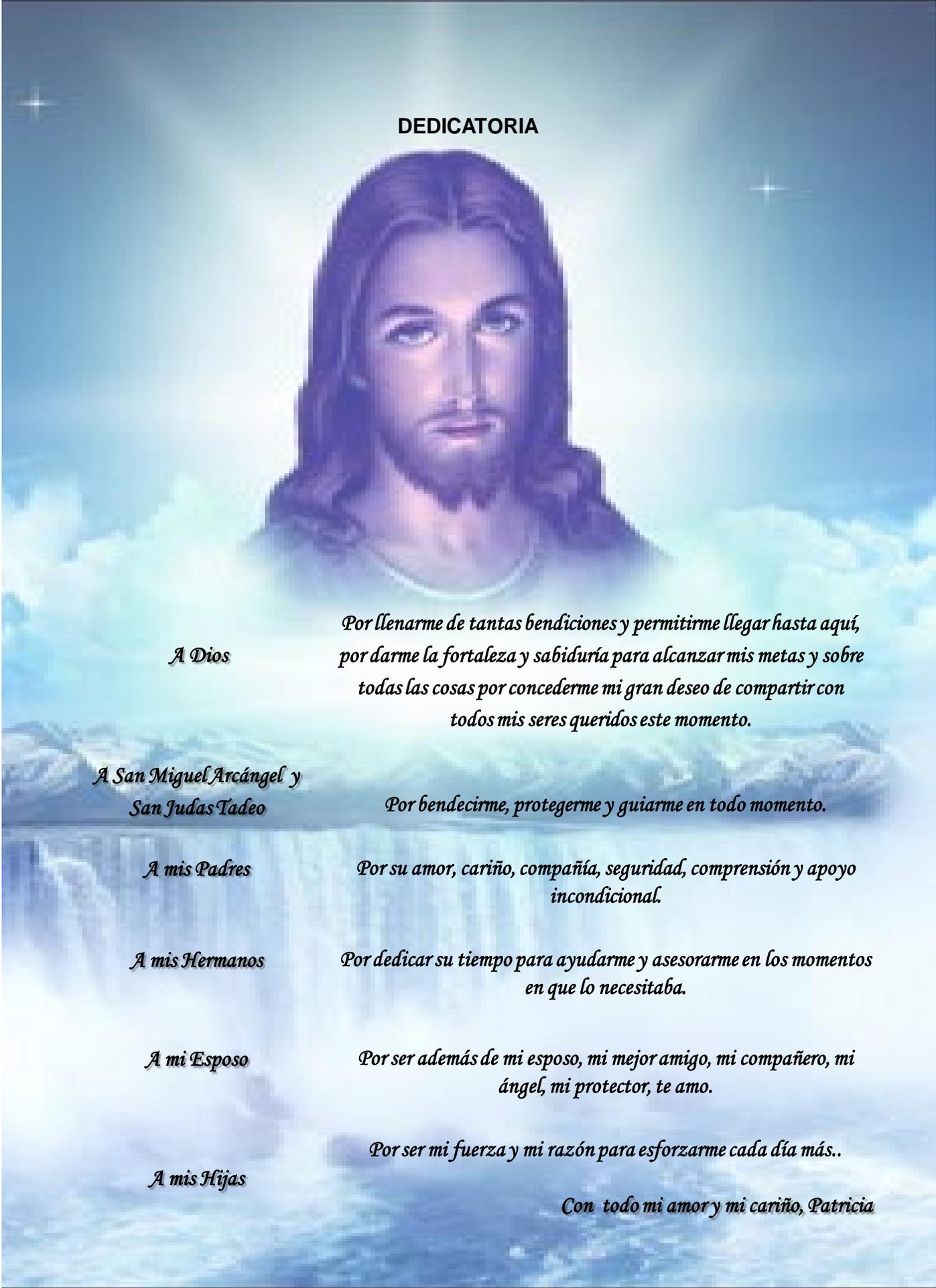
**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS
POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA
INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.**

TUTOR METODOLÓGICO:
Dr. David Zambrano.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Ciencias Contables
Por: Dr. David Zambrano.
C.I: V.- 7.074.631



La Morita, Abril 2015



DEDICATORIA

A Dios

Por llenarme de tantas bendiciones y permitirme llegar hasta aquí, por darme la fortaleza y sabiduría para alcanzar mis metas y sobre todas las cosas por concederme mi gran deseo de compartir con todos mis seres queridos este momento.

*A San Miguel Arcángel y
San Judas Tadeo*

Por bendecirme, protegerme y guiarme en todo momento.

A mis Padres

Por su amor, cariño, compañía, seguridad, comprensión y apoyo incondicional.

A mis Hermanos

Por dedicar su tiempo para ayudarme y asesorarme en los momentos en que lo necesitaba.

A mi Esposo

Por ser además de mi esposo, mi mejor amigo, mi compañero, mi ángel, mi protector, te amo.

A mis Hijas

Por ser mi fuerza y mi razón para esforzarme cada día más..

Con todo mi amor y mi cariño, Patricia

AGRADECIMIENTO

A Dios, por dar vida, salud y sabiduría todos los días de mi vida y en especial por permitirme lograr una meta más.

A mis Padres Roberto Molina y Leticia de Molina y Suegros Manuel Da Silva y María Dolores de Da Silva, por ser mi apoyo y ayuda hoy, mañana y siempre... se que cuento con ustedes.

A mis hermanos y cuñados por brindarme su ayuda y colaboración a lo largo de todos mis estudios.

A mi esposo Ivan Da Silva, por ser mi amigo incondicional, por nunca dejarme sola y demostrarme que puedo con todo y mucho más... te amo...

A mis hijas, Ana Patricia, porque con cada palabra, cada gesto y cada sonrisa me recuerda el milagro de la vida y el porqué seguir adelante en busca de un futuro mejor... y a mi bebe Mariana Alejandra... que aun está en camino... pero ya es mi fuerza y mi inspiración... las adoro... Dios las bendiga y las proteja.

A la Universidad de Carabobo y a todos sus profesores, por ser mi casa de estudios, y abrirme las puertas una segunda vez para alcanzar otra meta más.

A todas aquellas personas, compañeros (as) de clases y al personal que labora en las empresas objeto de estudio, por la colaboración prestada durante el desarrollo de la investigación.

Cada mañana despierto y le doy gracias a Dios por el regalo que él me da día a día...

¡La Vida!

Infinitas gracias... Patricia

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

RESUMEN

SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.

Autor: Molina P.

Tutor: Dr. David Zambrano.

Fecha: Julio, 2015.

La presente investigación tuvo como objetivo principal, proponer la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, como herramienta para un control eficiente de estos procesos. El estudio se desarrollo bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva con base documental, empleándose como instrumentos el cuestionario y la observación. El cual fue aplicado a una muestra no probabilística intencional representada por el 50% de la población, cuyos resultados arrojaron que las mismas, presentaban una problemática debido a la falta de herramientas normativas para el adecuado funcionamiento de los procesos, ausencia de medidas de control interno, así como de formatos y formularios, razón por la cual se recomendó aplicar las normas, procedimientos y medidas de control interno, permitiendo un mejor control de los procesos, disminuyendo errores, evitando fraudes y obteniendo información de calidad que se transforme en decisiones que aumenten la competitividad de la empresa y mejore su posicionamiento en el mercado.

Palabras claves: Sistematización, Pymes, Compras, Cuentas por Pagar Comerciales.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

ABSTRACT

**SYSTEMATIC PROCESS OF PURCHASES AND TRADE ACCOUNTS
PAYABLE FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) TRADE OF
INDUSTRIAL ZONE CORINSA, CAGUA, STATE SECTOR ARAGUA.**

Author: P. Molina

Tutor: Dr. David Zambrano.

Date: Jul, 2015.

This research had as main objective to propose the systematization of purchasing processes and trade payables in small and medium enterprises (SME) sector trade Corinsa, Cagua, Aragua Industrial Zone as a tool for efficient control of these processes. The study was developed under the modality of feasible project, supported by a field research with descriptive evidence base, using as instruments the questionnaire and observation. Which was applied to an intentional non-probabilistic sample represented by 50% of the population, the results showed that the same, presenting a problem due to the lack of regulatory tools for the proper functioning of processes, lack of internal control measures as well as formats and forms, which is why it is recommended to apply the policies, procedures and internal control measures, enabling better control of processes, reducing errors, preventing fraud and obtaining quality information that is transformed into decisions that increase the competitiveness of the company and improve its market position.

Keywords: Documentation, SMEs, Purchasing, Accounts Payable Trade.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	xiii
Introducción	14
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	17
Objetivos de la investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos específicos	25
Justificación	25
Delimitación de la Investigación	27
Limitaciones	28
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	29
Bases teóricas	36
Bases Legales	64
Definición de Términos	65
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación	71
Tipo de Investigación	72
Nivel de la Investigación	73
Modalidad de la Investigación	74
Unidad de Análisis	74
Población	75
Muestra	76
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	79
Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos	81

Técnicas de Análisis e interpretación de los datos	83
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los Resultados	84
Conclusiones	98
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta	100
Título de la Propuesta	102
Presentación de la Propuesta	102
Justificación de la Propuesta	103
Alcance de la Propuesta	104
Objetivo General	104
Objetivo Específicos	104
Factibilidad de la Propuesta	105
Factibilidad Técnica	106
Factibilidad Económica o Financiera	106
Factibilidad Operativa	106
Estructura de la Propuesta	107
Normas y Procedimientos Aplicables a los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales	108
RECOMENDACIONES	151
LISTA DE REFERENCIAS	153
ANEXOS	156

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Graficación de un Sistema	39
2. Operacionalización de las Variables	69
3. Distribución de la Población	76
4. Distribución de la Muestra	78
5. Procesos Internos Actuales	84
6. Formatos y Formularios	85
7. Normas y Procedimientos para los Procesos	86
8. Empleo de las Normas y Procedimientos	87
9. Medidas de Control Interno	88
10. Desarrollo de los Procesos Actuales	90
11. Mejora en los Procesos Actuales	91
12. Sistematización como Solución Viable	92
13. Empleo de la Sistematización	93
14. Mejora de las Funciones	95
15. Beneficios de la Sistematización	96
16. Análisis Situacional de las Empresas	101
17. Pasos de la Sistematización	109
18. Resumen Proceso de Compras	111
19. Resumen Proceso de Cuentas por Pagar Comerciales	120
20. Simbología Estándar de Flujogramas	134
21. Flujograma de los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales	135
22. Matriz de Confiabilidad	158

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
23. Procesos Internos Actuales	84
24. Formatos y Formularios	85
25. Normas y Procedimientos para los Procesos	86
26. Empleo de las Normas y Procedimientos	87
27. Medidas de Control Interno	89
28. Desarrollo de los Procesos Actuales	90
29. Mejora en los Procesos Actuales	91
30. Sistematización como Solución Viable	92
31. Empleo de la Sistematización	94
32. Mejora de las Funciones	95
33. Beneficios de la Sistematización	96

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda del progreso se ha notado la necesidad de obtener información clave de una forma rápida y ordenada para así poder resolver una situación o problemática en específico, que acarree como consecuencia una evolución en un área cualquiera. Esto solo se puede alcanzar llevando al mínimo las dificultades que se presentan en el manejo de la información como lo son la demora en el procesamiento de los datos, la omisión de datos importantes e incluso, en ciertos casos, la pérdida de los mismos; factores que son importantes en el manejo de datos a nivel humano. Por ello, actualmente en estas empresas se asume la enorme necesidad de sistematizar sus procesos claves para así procesar los datos de una manera ordenada, rápida, veraz con un menor porcentaje de error, y cumplir eficientemente con el logro de los objetivos.

Los procedimientos administrativos y contables constituyen una herramienta indispensable para facilitar la realización de las labores específicas que conforman las funciones en las diversas áreas dentro de una empresa, puesto que esto garantiza la mejor forma de realizar las actividades ayudando a un ahorro de tiempo, esfuerzo y dinero; debido a la importancia de estos procedimientos en las organizaciones, se hace necesario realizar un estudio de sus procesos claves en función de diseñar las normas, manuales, formatos y formularios que mejoren el desarrollo de dichos procesos. Es aquí donde la sistematización de los procesos se convierte en una atractiva herramienta empresarial que permite el registro y control sistemático de las operaciones que se realizan dentro de los mismos.

Particularmente, en las empresas del sector comercio, donde su actividad principal se basa en la compra y venta de productos y servicios, los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, juegan un papel esencial para establecer beneficios tanto a corto, como mediano y largo plazo, ya que de la eficiencia de estos, dependerá la competitividad de las empresas dentro de un mercado altamente demandante.

Con la finalidad de simplificar la comprensión de la investigación fue imprescindible una distribución en capítulos, los cuales se presentan a continuación.

CAPITULO I. Presenta el problema de la investigación, su justificación, objetivos general y específico, delimitación y limitaciones.

CAPITULO II. Contiene los fundamentos teóricos referenciales que sustentan la investigación, las bases legales, definición de términos básicos y la Operacionalización de las variables.

CAPITULO III. Contiene los elementos de orden metodológicos de la investigación, tales como el diseño, tipo, nivel y modalidad de la investigación, población y muestra, y las técnicas e instrumentos de recolección e interpretación de datos.

CAPÍTULO IV: Presenta el análisis de los resultados, comprende el análisis detallado de cada ítem del instrumento de recolección de datos, y posteriormente las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO V: Comprende la propuesta de la investigación, la cual incluye, el análisis de la situación actual de las empresas objeto de estudio, el título de la propuesta, presentación, justificación, alcance, objetivos general y específicos, el estudio de la factibilidad y la estructura de la propuesta que se realizó con base a las necesidades específicas del sector; para continuamente desarrollar el contenido de la propuesta en sí.

Por último se muestran las conclusiones, referencias bibliográficas empleadas en el desarrollo de la investigación y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Desde tiempos muy remotos, el hombre se ha visto obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida, surgiendo de esta manera poco a poco lo que es la ciencia contable, demostrándose a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial.

Con el pasar de los años la contabilidad ha tomado mayor relevancia, convirtiéndose quizás en el elemento más importante en toda empresa o negocio, por cuanto permite conocer la realidad económica y financiera del ente, su evolución, tendencias y lo que se puede esperar de ella; sin embargo para muchas personas incluyendo pequeños y medianos empresarios, la contabilidad no es vista más que una obligación legal, algo que debe llevarse porque no hay más remedio, ignorando lo importante y lo útil que puede llegar a ser.

Bajo esta premisa la contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y financieras. No existe actividad económica ajena al registro contable. La contabilidad es un sistema acondicionado para catalogar los hechos económicos que acontecen en un

ente; de tal forma que, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

Es de práctica común que para el pequeño empresario, la contabilidad no es más que un gasto que tratan de evitar por todos los medios, en algunos casos pretende llevarla el mismo, haciendo a un lado la herramienta que les permitirá administrar correctamente su efectivo, sus inventarios, sus cuentas por cobrar y por pagar, sus pasivos, sus costos y gastos y hasta sus ingresos, además de que al tener el conocimiento global de la empresa, y de cómo funciona, permite el empresario tomar mejores decisiones, anticiparse a situaciones difíciles, o poder prever grandes oportunidades.

En efecto, muchas de las grandes empresas de hoy fueron pequeños negocios en sus inicios. Pequeños negocios que se desarrollaron, no solo porque tuvieran empleados altamente cualificados o productos especiales, como la mayoría cree, sino también porque tuvieron un emprendedor con una poderosa visión, que supo crear un buen equipo y desarrollar sistemas por escrito para todas las actividades que se realizaban. Estos emprendedores y sus equipos identificaron todo lo que se hacía y lo que se debía hacer de manera detallada y luego lo documentaron. Desde la fabricación, el método de venta, hasta la manera de limpiar el recinto estaba todo documentado y buscaban constantemente la forma organizarlo, mejorarlo y controlarlo.

En tal sentido la organización y sistematización contable es un medio importante que asiste a la administración a tener un criterio apropiado y lograr la eficiencia necesaria para ello. La idea principal de la organización es

que define las funciones específicas que debe desarrollar cada miembro del personal, así como, que conozcan su ubicación en la estructura organizacional así como también a los superiores a quienes debe acudir para su supervisión.

Así mismo la sistematización se constituye como el primer paso dentro de un proceso de información contable; esta considera la interrelación dinámica de las partes y funciones de la empresa, su implementación da como resultado el desarrollo del trabajo con mayor eficiencia, afectividad y economía.

Siendo la Sistematización un proceso integral dentro de una organización, que abarca todas las áreas de la misma, a través del análisis estadístico, evaluaciones constantes, fortalecimiento de los procesos ya existentes, entre otros, todo ello mediante diversos procedimientos administrativos y contables, se emplea la Sistematización como una estrategia de mejora a dichos procesos claves, que para la mayoría de las empresas son aquellos que involucran el ingreso y/o egreso de efectivo, bien sea por caja o banco, a largo o a corto plazo, es decir los procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales.

Bajo este contexto, según López A. (2003):

La sistematización es la fase del proceso contable que establece el Sistema de Información financiera de una entidad económica. (...) es el acto de sistematizar, esto es, reducir a sistemas los elementos de un conjunto. (...). Los elementos de un conjunto se reducen a un sistema (o

sistematizan), cuando, a través de procedimientos y métodos específicos, se ordenan de un modo particular para alcanzar un objetivo. (p.26)

Una de las principales ventajas de la Sistematización es que permite estandarizar, diagramar, dirigir y controlar los procesos de una manera ordenada mediante el estudio de la situación actual, analizando las ventajas y desventajas de la misma, así como también las oportunidades de mejora, es decir que la sistematización trabaja en base a lo ya establecido o existente en una organización, con el fin de optimizarlo, lo que se traduce en un costo o inversión menor al momento de implementarla en los diferentes procesos.

En este mismo orden de ideas, la sistematización en las empresas es diseñada comúnmente para no depender de personas claves, especialmente por la alta rotación del personal que existe hoy en día, dar continuamente un buen servicio independientemente de quién lo ofrezca y de la forma más automatizada posible, lograr que los socios y propietarios pueda salir del negocio para dedicarse a mejorarlo, adaptarlo a las nuevas necesidades del mercado y tener tiempo para crear otras empresas, reproducirlo en otros lugares, y establecer qué funciona y qué no del negocio, o que se puede cambiar para ser más efectivos.

En sus inicios la logística y control de los procesos contables y administrativos se acrecentaban a medida que la empresa aumentaba sus operaciones, esto era llevado a cabo por el trabajo cooperativo entre los asociados de las mismas, requiriendo para ello un alto grado de coordinación entre la obtención, transformación o procesamiento de la materia prima,

mantenimiento de los equipos, análisis de costos, ventas, créditos, cálculos de rentabilidad, entre otros procesos.

Con el paso del tiempo, el crecimiento de la población, las necesidades de información y la oportuna toma de decisiones, originaron el problema de organización y control, haciéndose necesario delegar dichas funciones, así como también implementar, desarrollar, expandir o mejorar los procesos claves que intervienen en sus procedimientos con el propósito de llevar a cabo las metas establecidas dentro de la organización.

Particularmente las empresas del sector comercio hoy en día ocupan un amplio mercado dentro del país, y tienen como principal misión satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo productos de calidad, con la finalidad de ser más competitivos, aumentar su rentabilidad y expandir sus mercados, es por ello que el nivel de sus operaciones ha ido aumentando día a día, lo que ha traído como consecuencia mayor volumen de información y datos, especialmente en lo que se refiere a los de compras ya que de este se desprende su actividad principal y Cuentas por Pagar Comerciales, las cuales se derivan del proceso anterior, aunado a que se mantienen créditos con otras empresas mayormente proveedoras de mercancía para la venta.

Es evidente que toda empresa comercial tiene como objeto principal obtener ganancias, que si bien analizamos bajo un escenario de un volumen de ventas constante, para aumentar sus ingresos, la misma solo cuenta con tres opciones para lograrlo, las cuales son el aumento de precios, la disminución de los costos, o ambas; la primera opción no es la más recomendada en un mercado competitivo, ya que perdería clientes, lo que se traduce en la segunda opción como la más atinada, pero para ello, la

empresa debe controlar y supervisar sus costos de manera eficiente, empleando para ello herramientas, procedimientos y métodos específicos que ayuden a lograr el objetivo planteado.

En armonía con lo anterior planteado, hoy en día, con un mercado globalizado, casi ninguna organización es autosuficiente, por lo tanto, el aprovisionamiento y las compras son funciones comunes básicas en cualquier organización, sea ésta productiva, comercial o de servicios. Las compras son básicas para el progreso de toda empresa, sea ésta pequeña, mediana o grande, comprador y vendedor ponen especial interés en las negociaciones que realizan. Las materias primas, mercancías y demás materiales deben cumplir con los requisitos elementales de una buena compra: Precio, Calidad, Cantidad, Condiciones de entrega, Condiciones de pago, Servicio postventa.

Continuando con la temática, las empresas con el fin de provisionarse de mercancía para la venta, aprovechar ofertas, y cumplir con la demanda de los clientes, recurren al endeudamiento comercial con los proveedores, surgiendo así las llamadas Cuentas por Pagar Comerciales que no son más que deudas que adquiere la empresa por concepto de bienes y servicios que compra a crédito. Llevar un registro de lo que debe y cuándo son los vencimientos le permitirá gozar de una buena situación crediticia y retener su dinero el mayor tiempo posible.

Ante estos postulados, surgió la problemática en estudio, la cual se encuentra en que los procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales se realizan en forma manual, careciendo de modelos o pautas para el tratamiento administrativo-contable de los mismos, para su

almacenamiento y por ende para la obtención de informes y estados de cuentas con información fiable y oportuna, ya que no existe un método preestablecido para procesarlos de manera tal que se tenga la información de forma actualizada y ordenada, aunado a que debido al incremento de sus operaciones, estos procesos se encontraban en la mayoría de los casos en situación de atraso en lo que respecta a procesamiento de la información, lo que trae como consecuencia gastos y desembolsos innecesarios, así como la incapacidad de calcular costos y utilidades reales en tiempo acertado por no tener a la mano procedimientos que faciliten este proceso.

En referencia a las Cuentas por Pagar Comerciales se observaron serias debilidades en esta área, entre ellas, facturas no procesadas, vencidas, incumplimiento del tiempo de crédito otorgado por los proveedores, facturas extraviadas, e informes de cuentas por pagar irreales como consecuencia de este descontrol presentado en esta área, que afecta toda la empresa. En esta área, generalmente se espera a que el proveedor o prestador de servicio, reclame la cancelación de su cuenta, o bien cuando se realiza otra compra o servicio del mismo proveedor, se cancela la deuda anterior, bien sea en efectivo, cheque o transferencia para luego archivar el respectivo soporte y/o enviarlo a Contabilidad según corresponda; es decir que no se lleva un control efectivo de cuentas o gastos por pagar.

Adicionalmente se observó que en las pequeñas y medianas empresas del sector comercio de esta zona es estudio, no se determinan las fechas de vencimiento, días de crédito, penalidades en caso de mora o atraso, entre otros aspectos, ocasionando pagos atrasados que conllevan a la pérdida de créditos con los proveedores, pérdida de descuentos por pronto pago entre otros aspectos.

En la situación anteriormente expuesta se evidenció la falta de normas y procedimientos en ambas áreas, lo que ha conllevado a una situación de desorganización total en dichos procesos, a lo cual si no se tiene un serio control sobre esto se podría estar atentado contra el normal funcionamiento de la organización e incluso poniendo en tela de juicio el principio de negocio en marcha, el cual establece que la entidad se supone en existencia permanente, salvo especificación en contrario; por lo que las cifras de sus estados financieros representaran valores históricos, o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos, evidenciándose en este caso, que las cifras presentadas en los estados financieros particularmente en lo que se refiere a los costos, compras y cuentas por pagar comerciales que no están razonablemente obtenidas.

Basándose en la situación anterior, la presente investigación se sustentó en la siguiente interrogante:

- ¿Cuáles la situación actual de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.
2. Describir la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en función a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.
3. Establecer los requerimientos necesarios para el diseño de la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.
4. Diseñar la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.

Justificación

Sabiendo que la investigación es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis y así aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido, ayudándonos a mejorar el estudio ya que nos permite establecer contacto

con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, constituyendo un estímulo para la actividad intelectual creadora, queda de manera implícita justificada la presente investigación como guía o herramienta para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento presente en la solución de la problemática expuesta dentro de la misma.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos y satisfacer sus necesidades en cuanto a la calidad de sus operaciones, organización de datos e información, así como también de una oportuna toma de decisiones, las empresas del sector comercio se ven en la necesidad de organizar, controlar y dirigir sus procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, empleando para ello la sistematización, lo cual le permitirá optimizar dichos procesos registro para una efectiva planificación y prevención de posibles riesgos a nivel contable-administrativo.

La sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, se basa en el estudio de las organizaciones, de sus estructuras y de la situación actual, analizando sus controles internos mediante técnicas administrativas por áreas específicas, con la finalidad de implementar las políticas, normas y procedimientos que permitan optimizar el área o proceso en estudio, fortaleciendo a las organizaciones del referido sector y reduciendo los costos dando garantía de calidad, teniendo como principios básicos para su investigación la relación costo beneficio, confiabilidad, flexibilidad y evaluación del recursos existentes.

Bajo la misma premisa, la sistematización de los procesos que se propuso en esta investigación, permitió organizar los datos, información y documentación, así como también establecer un tratamiento de la

información contable-administrativa y una guía sobre el flujo de las actividades, que fomente la eficiencia en las operaciones del área de cuentas por cobrar y cuentas por pagar en las empresas del sector comercio.

En base al contexto anterior, el presente trabajo de investigación se justificó, ya que constituyó una vía para solucionar la problemática actual que presenta las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, en los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, que afecta notablemente la calidad de sus operaciones y que impide una efectiva planificación y toma de decisiones tanto a corto, como a mediano y largo plazo.

Delimitación de la Investigación

El proyecto en estudio se desarrolló con el fin de cubrir el área de compras y cuentas por pagar comerciales pertenecientes a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua que constituyeron la población de la investigación.

Con el estudio detallado de todas las operaciones efectuados en los procesos ya mencionados, se buscó desarrollar una sistematización de dichos procesos que mejore dichos procesos, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, y al mismo tiempo que almacene toda la información derivada de estos organizándola y presentándola de manera que sirva de base para la toma de decisiones.

Limitaciones

La Directiva de las empresas del sector comercio que constituyeron la población en estudio, tiene presente dentro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, el mejoramiento de sus procesos, particularmente en estas principales áreas de compras y cuentas por pagar comerciales, a fin de adaptarse a los nuevos tiempos, por lo tanto, la misma estuvo dispuesta a aportar los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación, tanto humanos, como materiales. Es por ello que no se observó ninguna limitante que pueda afectar notablemente la puesta en marcha de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de La Investigación

Los antecedentes de una investigación se obtienen al haber revisado publicaciones recientes para ver si se encuentra alguna hec ha en otra parte o en otro momento que se parezca a la que se está haciendo y así examinar sus resultados y forma de enfocarla, de manera que no se cometan los mismos errores, o simplemente aprovechar de ellos lo que le sirva y oriente en su investigación.

De acuerdo con Arias, F (2006:106), “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”.

Todo trabajo de investigación debe tener una base que sirva de guía para el desarrollo de la misma, estas bases deben contener datos e información vinculados al tema en estudio, que permita al investigador, fijar posturas y que generen la búsqueda de conocimientos fundamentales para el proceso. Es por ello que surge la necesidad de indagar sobre estudios anteriores que se hayan realizado acerca del tema expuesto, los cuales reflejan aspectos importantes, sirviendo como marco de referencia y cuyo contenido representa un aporte significativo para la investigación.

A continuación se hace referencia de algunos trabajos de investigación del área de postgrado en diferentes universidades de nuestro país, que sirvieron de antecedentes para el presente estudio:

Araujo, D. (2007). **Diseño de un sistema de información contable que permita la eficiencia de las operaciones y confiabilidad de la información financiera, según normas internacionales de contabilidad para el departamento de cuentas por pagar específicamente para las importaciones de la empresa C.A, Goodyear de Venezuela.** Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en Ciencias Contables. El objetivo general de esta investigación, se baso en diseñar un sistema de información contable que permita la eficiencia de las operaciones y confiabilidad de la información financiera, según normas internacionales de contabilidad para el departamento de cuentas por pagar específicamente para las importaciones de la empresa C.A., Goodyear de Venezuela.

El nivel de investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, el diseño fue de campo, el instrumento de recolección de los datos fue el cuestionario y como técnica la observación, el método utilizado fue el análisis.

La Población estuvo constituida por la empresa C.A., Goodyear de Venezuela, y como muestra se tomo al personal que labora en el área de cuentas por pagar. Este diseño permite a la organización extraer la información de manera rápida y efectiva haciendo que la toma de decisiones sea acertada y veraz.

Los objetivos de la investigación fueron contestados algunos de manera teórica y otros de manera práctica. Dando así cumplimiento al objetivo general el cual es el diseño conceptual como tal, concluyendo que el sistema de información contable propuesto beneficiará a la organización en cuanto al mejoramiento de sus operaciones.

El trabajo de grado anteriormente mencionado, tuvo gran nivel de relevancia en el desarrollo de la presente investigación, ya que el mismo abarca no solo la idea de la sistematización, sino que también comprende el tema del proceso de cuentas por pagar, lo que permite guiar la metodología que se aplicaría un sistema contable para el control de dicho proceso, así como también tener una visión más clara para la elaboración y redacción de las bases teóricas.

Monsalve, José. (2012). **Balanced scorecard y atención al cliente en el departamento de pagos a proveedores de la empresa Inversiones Selva, C.A.** Universidad de los Andes. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. El objetivo general de esta investigación consistió en determinar el Balanced Scorecard como herramienta para mejorar la atención al cliente en el departamento de pagos a proveedores de Inversiones Selva, C.A.

La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo de campo, con un diseño no experimental transaccional. Como unidades de análisis fueron tomado 209 proveedores que le prestan servicio de suministro de insumos, partes y/o repuestos. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario auto administrado, con escala tipo Likert, para ambas variables, conformado por 45 ítems con alternativas de respuestas múltiples.

Los resultados permiten especificar que la empresa Inversiones Selva, C.A, posee una buena estructura financiera, así como una disponibilidad de flujo de caja que les permite, al realizar el cobro de facturas, por parte de sus proveedores, hacerlas efectivas al momento de la transacción bancaria, no reflejando esto algún inconveniente para ellos, sin embargo no se articulan acciones hacia el cliente y sus expectativas, y que les proporcionan unos rendimientos financieros futuros de categoría superior, situación esta que no se aplica en el departamento de pagos a proveedores. Del mismo modo, al analizar el procesamiento de datos, no existe una secuencia al momento de procesar los datos, ya que en ocasiones las facturas no se encuentra en el sistema de pagos, al momento de la fecha de vencimiento de las mismas, lo que acarrea retrasos en pagos y solvencia ante los proveedores de parte de Inversiones Selva, C.A.

Finalmente, el investigador recomendó implementar los lineamientos delineados, en el departamento de pagos y proveedores, y tratar de implementarlos en cada una de las áreas fuertes de la empresa, a efectos de dar una opción estratégica de funcionalidad, tomando como base la estrategia de gestión del Balanced Scorecard, así como también implantar un nuevo sistema de pagos a proveedores que genere las órdenes de pago, que a su vez sean monitoreados y aprobados por cada gerente que conforma la empresa para que el departamento de pago ejecute, bajo una modalidad de justo a tiempo, las diferentes actividades del departamento.

El aporte de este antecedente a la presente investigación se pudo resumir a que la idea principal de un Cuadro de Mando Integral, el cual busca gerenciar cualquier tipo de organización en forma integral y balanceada basándose en la perspectiva financiera, del cliente, de los procesos internos

y del aprendizaje-crecimiento, a través de estrategias que conlleven a mejorar la calidad y tiempo de los ciclos de los procesos ya existentes, estableciendo entre otras cosas, medidas de control interno, lo cual constituye uno de los objetivos de la investigación, sirviendo así como una indicación de las medidas a establecer para mejorar los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales de las pymes.

Parra, Rodolfo. (2011). **Plan estratégico para optimizar la gestión de los procesos administrativos de las pequeñas y medianas empresas (pymes) familiares del municipio Valencia del estado carabobo.** Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia. El presente trabajo de grado se presentó con la finalidad Proponer un Plan Estratégico para optimizar la gestión de los procesos administrativos de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) Familiares del municipio Valencia del estado Carabobo.

El estudio se enmarcó dentro de una investigación cuantitativa del tipo investigación de campo, con un nivel descriptivo, tomando en consideración una población de 10 Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) adscritas a la Cámara de Pequeños y Medianos Artesanos del Estado Carabobo (CAPEMIAC). Se empleó como técnica la encuesta, bajo el instrumento de recolección de datos el cuestionario en escala de Likert, validado a través del juicio de expertos. La información recabada a través de estos instrumentos fue procesada por medio de un análisis cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medio de tablas de frecuencia y gráfico de torta, así como su respectiva interpretación.

Luego de haber obtenido los datos se presentaron las conclusiones entre ellas: Las PyMEs familiares carecen de herramientas gerenciales que le permitan optimizar sus procesos administrativos, y por ende las hagan más eficientes, productivas y competitivas en el mercado carabobeño, no cuentan con manuales de normas y procedimientos que plasmen de manera clara y precisa la manera en que debe realizarse las actividades administrativa, la gerencia de la PyME familiar compuesta por miembros de la familia carecen de técnicas y capacitación gerencia.

En último lugar el investigador recomendó principalmente capacitar a la gerencia en el área de la planificación estratégica y técnicas gerenciales que le permitan mejorar su gestión financiera, establecer sistemas administrativos que permitan contar con información contable actualizada y confiable y desarrollar e implementar un manual de Normas y Procedimientos.

El aporte de esta investigación radica en el objetivo principal de establecer estrategias que optimicen la gestión de los procesos que se llevan a cabo dentro de las pymes, siendo este la idea fundamental del presente estudio, partiendo de la situación de que las mismas carecen de herramientas gerenciales que le permitan mejorar sus procesos administrativos, lo cual se llevara a cabo mediante el establecimiento de normas y procedimientos para las aéreas en estudio, así como también los formatos y formularios necesarios para llevar a cabo estos procedimientos, valiendo como guía al diseño de la propuesta.

Pinto, P. (2012). Desarrollo de alianzas estratégicas para mejorar la gestión de compras de las microempresas del sector de artes

gráficas del estado Carabobo. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia. La presente investigación surgió como parte de querer responder una premisa sobre qué manera se puede fortalecer la gestión de compras de las Microempresas del sector artes gráficas del Estado Carabobo, especialmente en este tipo de empresas que debido a sus características de funcionamiento requieren una atención especial, dentro de sus gestiones de compras.

El presente estudio se enmarca en la línea de investigación de la gestión de la Pequeña y Mediana Empresa, la PYME y el emprendedor. El mismo da un aporte a las ciencias administrativas ya que gracias a las alianzas estratégicas entre los diferentes departamentos de compras de las Microempresas estudiadas, se hará más fácil la planificación, organización, dirección y control de sus recursos.

El objetivo General fue Desarrollar alianzas estratégicas para mejorar la gestión de compras de las Microempresas del sector Artes Gráficas del estado Carabobo, para que sea una herramienta entre los diferentes departamentos de compras de las Microempresas lo que hará más fácil la planificación, organización, dirección y control de sus recursos. La presente investigación permitió conocer el funcionamiento interno de las empresas en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimiento, actividades y estrategias que se implementan en la misma en busca de sus objetivos relacionados a sus compras, así como también explica de una manera bastante amplia la gestión de compras en una organización.

Se pudo concluir que la supervisión de las alianzas estratégicas propuestas será atribución de los responsables de cada departamento de compras, siempre respetando los lineamientos dados por los directivos, así como el contenido y procurando que se lleven a la práctica de la manera más idónea posible. De esta forma, se obtiene la armonía necesaria para el logro exitoso de los objetivos y metas propuestas por las Microempresas del sector Artes Gráficas del estado Carabobo.

Esta investigación se relaciono con el tema en estudio ya que ambas apuntan al tema de los sistemas de compras para pequeñas y medianas empresas, y sobre las estrategias que se pueden implementar dentro de las mismas, con el fin de facilitar la planificación, organización, dirección y control de sus recursos, lo cual sirve de guía para el establecimiento de las bases teóricas, instrumentos de recolección de datos, análisis de variables y propuestas de soluciones y recomendaciones.

Bases Teóricas

En el proceso de la investigación científica, Arias (2006:107), define las bases teóricas como aquellas que "implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado".

En este sentido el Marco Teórico es una investigación preliminar sobre documentos y libros (es decir, documental y bibliográfica) para tomar decisiones en el diseño de la investigación de campo (o de terreno) y para

orientar el análisis de los datos recogidos en terreno donde averiguamos que se ha dicho o investigado ya sobre el tema o fenómeno que tendremos que investigar.

Investigadores en la materia aseguran que no se puede abordar ningún hecho o fenómeno de la realidad sin afrontarse una apropiada conceptualización. Para ello empleamos el marco teórico o bases teóricas, que tienen como fin proveer a la investigación de un sistema organizado y relacionado de conceptos y propuestas que permitan abordar el tema. El objeto del marco teórico es el de ubicar el problema en estudio dentro de un cúmulo de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda.

Por lo tanto, las bases teóricas son el sustento sobre el cual se apoya la investigación, y a partir de ellas es donde se construye ese conjunto de conocimientos que se pondrán en práctica para el posterior análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto.

De esta manera, las bases teóricas del presente trabajo de investigación están constituidas por:

Los Sistemas

Al ser los sistemas un elemento básico en la sociedad actual, y fundamentalmente dentro de las organizaciones, Bocchino, W (1993), expresa:

Una organización es un conjunto de elementos para cumplir con un propósito. (...). Esos elementos los relaciona entre sí la parte administrativa, a fin de transformar los esfuerzos humanos y las materias primas en bienes y servicios, con el objeto de satisfacer necesidades humanas y obtener beneficios. (p.48)

En tal sentido, Gómez, F (1993:1-1), plantea que los sistemas dentro de una organización son “un conjunto de reglas, funciones, principios y cosas, lógicamente organizadas e interrelacionadas; las cuales mediante acción coordinada, conllevan al logro de determinado objetivo, sirviendo, a la vez, de marco de referencia y de patrón de comportamiento.”

Tipos de Sistemas

Los sistemas pueden ser clasificados de diferentes formas. Según Gómez, F (1993:36), en primer lugar encontramos al sistema viviente que “es todo aquel creado por la naturaleza, dotado de funciones biológicas, que evolucionan constantemente, a los influjos del medio ambiente, con el cual permanece en constante intercomunicación e interrelación”, y en segundo lugar, a los sistemas no vivientes que “son todos aquellos sistemas artificiales, creados por el hombre generalmente”.

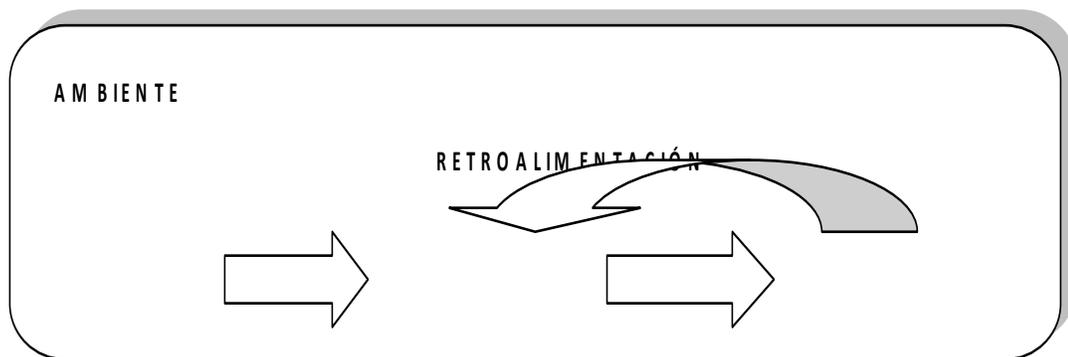
Es evidente que una organización hoy en día no puede subsistir de forma aislada del medio ambiente que la rodea, necesita gran cantidad de información para poder ajustar sus procesos, adaptándose los cambios que se generan.

Características de los Sistemas

Los sistemas están formados por todos aquellos elementos que le permiten su normal funcionamiento.

Entre estos tenemos: ambiente, entradas, proceso, salida y retroalimentación.

Cuadro 1
Grificación de un Sistema.



Fuente: Mendoza, M. (1996)

- **Ambiente:** es el medio en el que se ubica un sistema, está representado por todos los elementos externos con los que de alguna manera debe interactuar.
- **Entradas:** Son los insumos que el sistema requiere para procesarlos y cumplir con su objetivo, los recibe de su medio ambiente en forma de bienes o servicios.
- **Proceso:** Consiste en la transformación de los insumos que entran en el sistema, a los cuales se les añade un valor agregado a fin de convertirlos en un producto o servicio que servirá como insumo para otro sistema.

- Salidas: Son los bienes o servicios que el sistema a procesado añadiendo un valor agregado a los insumos recibidos, que los entrega a ente externos (clientes).

- Retroalimentación: Es un medio catalizador del sistema, alerta sobre las fallas que el sistema pueda tener el proceso que afectan la calidad del producto o servicio que recibe el cliente.

Sistema de Contabilidad

Para, De Latouche y Maldonado, (s.f.), un sistema contable:

se trata de establecer la clasificación de cuentas, libros a utilizarse, formas, procedimientos y controles que sirvan para contabilizar y controlar los bienes, las obligaciones, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones, lo cual va a plasmarse en normas y métodos diseñados en los Manuales de Normas y Procedimientos respectivos. (p.10)

Elementos del Sistema de Contabilidad

Entre los elementos que deben tener los sistemas contables para su correcto funcionamiento, se citan:

1. Recurso humano: Indispensable en cualquier sistema de información.

2. Software: Son los programas de computadora utilizados en el sistema.

3. Hardware: Son los equipos donde se procesa la información.

4. Políticas, normas y procedimientos de la empresa: Es el manual de normas y procedimientos que debe cumplir el sistema.

5. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados: Las normas y procedimientos que maneje el sistema deben estar ajustados a principios de contabilidad.

6. Información y datos: es todo aquello que utiliza el sistema como insumo para la emisión de los reportes.

Sistem atización

La sistematización es un proceso complejo, integral dentro de una organización. Esta abarca todas sus áreas a través del análisis estadístico y mejoramiento de los sistemas que sirven apoyan y controlan las operaciones de la empresa.

Alcances de la Sistem atización

- Estudio de la organización, su estructura y proceso.
- Estudio de los sistemas de contabilidad y control (sistema de control interno).
- Aplicación de técnicas administrativas.
- Estudio de casos por áreas específicas.
- Implantación de sistemas computarizados para la automatización de los sistemas.

- Mejoramiento de prácticas de oficina. Sistematización de archivos y formularios. Documentación a través de manuales.

Objetivos

- Mejorar la eficiencia operacional y administrativa.
- Mejorar el servicio del cliente.
- Fortalecer o mejorar los controles.
- Aceleración de procesos.
- Reducción de costos.
- Suministro de mejor y mayor información general.

Beneficios

- Fortalece a la organización.
- Fortalece a la gerencia (estandarización de la gerencia).
- Reduce los costos con garantía de calidad.

Barreras de la Sistematización

- Resistencia de la organización.
- Resistencia de la gerencia.

Principios de la Sistem atización

- Razonabilidad del costo: los costos deben ser enlazados con unos beneficios, estos no pueden ser inciertos, deben estar bien determinados, y los mecanismos para llevar a cabo esos beneficios. Para que un sistema sea razonable sus costos deben ser menores a los beneficios. El programa debe procurar la mejora del sistema pero nunca a un costo excesivo.

- Confiabilidad: El sistema debe dar un alto grado de confianza a sus usuarios. Antes de cualquier cambio, la empresa debe estar segura del grado de confiabilidad del sistema y sus procesos sus procesos de instalación y manejo. Esta debe ser, no solo teórica, sino real.

- El Recurso humano: Desde el punto de partida se debe evaluar y analizar el perfil de cada cargo y el recurso humano asociado a esos cargos.

- Estructura orgánica y control interno: Visualizamos los cambios adaptados a las características de esa empresa y sus necesidades, debido a que la estructura de cada empresa es única.

- Operaciones mecanizadas: Las operaciones mecanizadas son de mayor rapidez y exactitud.

- Procesamiento integrado de datos: Depende de las condiciones y posibilidades económicas de la empresa.

- Reportaje: emisión de reportes con información procesada a efectos internos y externos.

- Flexibilidad: El sistema debe ser flexible, pero debe asegurar uniformidad y consistencia con un marco de control.

- Pista de Auditoria: El sistema debe ofrecer la posibilidad de hacer seguimiento a los diferentes procesos que se realicen. De esa forma las auditorías internas o externas podrán tener una mayor facilidad para realizar sus pruebas y encontrar posibles errores o irregularidades.

- Documentación:
- Manuales: Soporte de evaluación y guía a los procesos.
- Formularios o formatos: documentos para el registro de la información.

Fases del Proceso de Sistematización

1. Examen Exploratorio y Presentación Preliminar: se divide en cuatro fases:

- Entrevista Inicial: A través de preguntas específicas se estudia la estructura organizativa, uso de manuales, lugar o ubicación de los problemas.

- Examen Exploratorio: Análisis de manuales, recorridos por la planta, análisis de las políticas y problemas desde la perspectiva global de la empresa y sus orígenes.

- Proposición Preliminar: Problema (lugar de detección), objetivos, alcances (es importante estipular hasta donde llegar), beneficios específicos, tiempo, recursos, costo y solicitud de aprobación.

- Autorización o Aprobación: Aprobar si se puede realizar en base a los costos, o si la sistematización debe ser más sencillo para disminuir los costos.

2. Planificación, Programación y Metodología de Trabajo:

- | | | |
|--------------------------|---|-----------------------|
| • Personal encargado | } | Actividades. |
| • Personal de equipo | | Programas. |
| • Personal de la empresa | } | Entrevistas. |
| | | Cuestionarios. |
| • Recursos. | } | Guías de observación. |

3. Investigación del Sistema y sus Requerimientos:

En esta fase se realiza un estudio integral del sistema actual, para así conocer los requerimientos basándose en la necesidad de información de la organización.

4. Análisis, Síntesis y Diseño:

Esta fase comienza con la exploración y la entrevista, con los datos obtenidos se va referenciando, registrando y archivando para que, al llegar a esta etapa, se realiza el análisis de la información. Cada elemento que se ha recolectado se debe pasar por la prueba llamada SCAMPER, en la cual se analiza cada dato con la siguiente pregunta: ¿Será necesario?:

- S**ustituirlo
- C**ombinarlo
- A**daptarlo
- M**odificarlo
- P**oner para otro uso
- E**liminarlo
- R**estructurarlo

5. Implantación del Sistema:

- Planificar: personal de inspección, repartir instructivos, etc.
- Programación.
- Instalación: Puesta en marcha del sistema

6. Manual del Sistema o Informe Final:

Supervisión en 60 o 90 días, luego de la evaluaciones y pequeños cambios, elaborar el informe final en base a la propuesta y todos sus elementos y recomendaciones adicionales.

PYMES y Microempresas

Según la definición: (Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria PYMI) "Artículo 3º A los efectos del presente Decreto de Ley se entiende: Pequeña y Mediana Industria (PYMI): toda unidad de explotación económica, realizada por las personas jurídicas que efectúen actividades de transformación de materias primas en insumos, en bienes industriales elaborados o semielaborados, que responda a uno de los parámetros establecidos por el Ejecutivo Nacional mediante el Reglamento de esta Ley, según los criterios que se indican a continuación: promedio anual del número de trabajadores y valor de las ventas anuales expresado en unidades tributarias, estableciendo los límites máximos y mínimos. De todo lo antes referido, se puede inferir que las PYMES son aquellas empresas que no disponen de elevados recursos económicos, poseen una

reducida plantilla de su personal y su cifra de facturación anual y capital es reducido.

Desde el punto de vista del financiamiento a las microempresas se les puede conceptuar como unidades económicas de carácter familiar, cuyas necesidades de financiamiento son para capital de trabajo. Actualmente este mercado constituido por las micro y pequeñas empresas se caracteriza por la carencia de capital de giro que los auto limita en su desarrollo y además cuentan con fuertes barreras para acceder a un crédito ágil y oportuno del sistema financiero formal. En consecuencia, este tipo de mercado casi no ha obtenido financiamiento de los intermediarios financieros formales, lo que se traduce en la frecuente recurrencia al sistema informal de créditos (no regulado). La Microempresa reúne adicionalmente las siguientes características: a) El propietario o propietarios de la empresa laboran en la misma. b) El número total de trabajadores y empleados no excede de diez (10) personas. c) El valor total anual de las ventas no excede de doce (12) Unidades Impositivas tributarias La importancia de las Microempresas en la economía se basa en que se logra asegurar el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra, de igual manera tienen efectos socioeconómicos importantes ya que permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor, reduciendo las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares, también presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura, obteniendo una economía de escala a través de la cooperación interempresaria, sin tener que reunir la inversión en una sola firma. Las áreas que se considera deberían existir en toda organización a fin de tener

procesos organizados dentro de la misma son: Inicialmente el Mercadeo, definida por Levinson, (1985:16) como "todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular".

Las palabras claves en esta definición son todo y base regular. En tal sentido se puede decir que mercadeo va desde poner nombre a un producto o servicio, seleccionar el producto, escoger el lugar donde se venderá el mismo, el color, la forma, tamaño, el empaque, la publicidad, las relaciones públicas, las ofertas o posibles formas de ventas, el plan estratégico de crecimiento y el seguimiento. Asimismo, las Ventas, que según Fischer y Espejo, (2007:26) es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como: "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio".

Ambos autores señalan además que es en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio)". Por otra parte, con los elementos anterior se explica que la venta no es más que el motivo o razón por la cual se hacen todas las actividades en la compañía, al ésta realizarse efectiva y convertirse en el pago del préstamo de servicio o producto se hace recompensa de todos los esfuerzos realizados previamente. Por su parte, la Producción se define como el proceso mediante el cual determinados elementos materiales, trabajo de maquinaria, trabajo de personas o conocimientos se transforman en productos y/o servicios, por lo que para hacer ver de una manera más clara este concepto, se puede decir que producción es el proceso de transformar

los insumos y productos finales, utilizando el mínimo de recurso y obteniendo excelente resultados, dando origen a la Productividad. Toda empresa desea contar un una eficiente productividad, es decir, máximo aprovechamiento de recursos. A su vez, se puede referir en torno a las Finanzas como el estudio del dinero obtenido gracias a las ventas realizadas, tomando en cuenta el dinero gastado en los insumos y mano de obra utilizados para la obtención de los productos o bienes a ofrecer, a través de la relación Egresos-Ingresos, la Administración de Recursos Humanos llamada también talento humano, se define como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal. A tal efecto el Salvador, M (2004:24), define compras como "adquirir bienes y servicios de la calidad adecuada, en el momento y al precio adecuado y del proveedor más apropiado". Dentro del concepto de empresa moderna las compras se deben manejar por un departamento especializado que debe formar parte de la propia organización de la compañía.

Normas y Procedimientos

Normas

Las normas administrativas tienen carácter obligatorio dentro de una empresa, porque le dan orientación específica, y porque establecen las proporciones en que conviene adoptar cada uno de los principios generales enunciados.

Para el éxito de cualquier empresa o institución, es fundamental trazar normas de acción correctas. Las normas pueden definirse como el conjunto de principios por lo que se rigen todas las decisiones administrativas, para que el progreso y desarrollo de la empresa se dirijan hacia los objetivos, facilitando las labores del ejecutivo y de sus subordinados.

El establecimiento de normas dentro de una organización ayuda en la delegación de autoridad, fijan la acción de su cumplimiento y se deben realizar teniendo en cuenta los principios de concreción, clara y comprensible para todos los que tengan que aplicarlas dentro de la misma.

Procedimientos

El término procedimiento es usado para hacer referencia a todo aquel sistema de operaciones que implique contar con un número más o menos ordenado y clarificado de pasos cuyo resultado sea el mismo una y otra vez. El procedimiento se vuelve entonces en algo posible de ser conocido y repetido de modo que al buscar un determinado tipo de resultado para X situación, se sepa de qué manera proceder o actuar.

La palabra procedimiento se relaciona con el verbo proceder, que significa actuar, desarrollar o realizar. El procedimiento es así el acto de realizar algo con la diferencia de que si bien en cualquier situación normal ese acto de realizar algo puede no estar determinado por ciertos pasos, en el procedimiento esto siempre es así. De otra manera, se hablaría de actos o realizaciones más espontáneas que de procedimientos en sí. El

procedimiento busca entonces basarse en la seguridad (a veces más o menos grande) de que los resultados buscados se obtendrán si se procede de la manera indicada.

Formularios

Es necesario tener una idea de los formularios en especial en el área de personal donde aremos más hincapié. En un principio tenemos que los formularios, como su nombre lo indica, son formatos preestablecidos que permiten llevar un mejor orden de las operaciones, y tener constancia física de estas.

Clasificación de los Formularios

Estos se clasifican según el área al que están dirigidos. Es así como vemos formularios para el área de efectivo, de compras e inventario, y de personal. Los del área del efectivo son primordiales porque en ellos se va a dejar constancia de todos los ingresos y egresos de la organización, evitando fraudes o disposiciones no autorizadas.

En el área de compras e inventarios, los formularios son imprescindibles para un correcto control de los almacenes, asegurando una provisión continua de materias primas que permitan el normal funcionamiento del área productiva y además tomando en cuenta los descuentos que se pueden aprovechar.

Entre los formularios en el área de personal tenemos: Recibos de pago, liquidación de prestaciones, control de asistencia, tarjeta de tiempo, solicitud de empleo, ficha del trabajador, planificación de vacaciones, evaluación del personal, requisición del personal, contrato de trabajo, entre otros. Necesarios para tener toda la información del trabajador en cualquier momento teniendo un mejor control.

Por último en el área de distribución y comercialización los formularios están relacionados con el proceso de ventas. Estos cumplen con las tareas de controlar las entradas y salidas de los inventarios y la facturación, realiza un seguimiento de los pedidos por parte de los clientes y buscan que siempre se cumpla con las políticas de manejo del inventario. Entre esta tenemos, la propia factura, ordenes de pedido, transferencia entre almacenes y otros.

Otro criterio divide en dos grupos a los formularios: de acuerdo a su presentación, a su uso o a su elaboración. Dentro de los primeros encontramos a los simples, que son documentos que están representados por una sola forma y que no poseen copias anexas, y los compuestos que son aquellos que tienen copias, estos son laborados bajo un formato predefinido y se almacenan en archivos especiales.

De acuerdo a su uso podemos tener a los formularios para generar una acción, que son aquellos que inician el proceso o procedimiento de un grupo de tareas con cierto objetivo, luego están los que registran una acción, que guardan información que puede ser requerida posteriormente.

Por último esta los que informan de resultados que muestran cifras o análisis de procesos.

Luego están aquellos clasificados según su elaboración. Estos son manuales, que son rellenos en forma manual, los semi-mecanizados, que se llevan en parte manual y en parte a través de un elemento de máquina, y los totalmente mecanizados cuya elaboración es llevada completamente por una maquina (computadora).

Técnicas para el Diseño de Formularios

Es imprescindible conocer cuáles son las características, clasificación y método de diseño de los formularios, puesto que nos proponemos crear todo un sistema de nomina para la empresa en estudio, en la cual se requiere la creación de formularios que aporten información más completa tanto a los trabajadores como a la gerencia.

Las características necesarias que debe tener todo formulario son las siguientes:

- Sencillez en el diseño
- Cada formulario debe estar diseñado para un procedimiento específico.
- El orden en el cual se solicita la información, debe ser realizado en la misma secuencia en la cual se generan los datos.
- Un mismo empleado no debe validar dos formularios que por razones de control interno, sean incompatibles.

- Las copias deben ser hechas y distribuidas únicamente para aquellos departamentos que manejan la información que contiene los mismos.

- En la medida de lo posible y tomando en cuenta el concepto de costo/beneficio, se deben establecer formularios pre enumerados.

- Los formularios deben poseer espacios adecuados para las aprobaciones y/o autorizaciones.

- Todo formulario debe estar codificado bajo algún esquema, de tal forma que se pueda lograr una identificación o asociación del formato a una función o área específica y se indique la última fecha de revisión.

Diseño de Formularios

Todo formulario debe contener ciertas partes que son indispensables para que cumplan con su función de aportar información clara y precisa para sus lectores, y sea de fácil uso para sus usuarios.

Estas partes son según Catacora, F (2009) las siguientes:

- Encabezado: contiene al menos título, número y fecha de elaboración del formulario.
- Cuerpo principal: esta contiene la información principal y relevante para procesar el formato.
- Observaciones: es toda la información que se considera necesaria para la elaboración y aclarar cualquiera duda referente a la información.
- Autorizaciones: contiene los campos para que las personas involucradas den su aprobación acerca del procesamiento de la información. (p.145)

Proceso de Compras

Como es de saber; la base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

En este orden de ideas, el inventario, es alimentado mediante las compras, que son básicas para el progreso de toda empresa, sea ésta pequeña, mediana o grande, comprador y vendedor ponen especial interés en las negociaciones que realizan. Las materias primas, mercancías y demás materiales deben cumplir con los requisitos elementales de una buena compra:

- Precio
- Calidad
- Cantidad
- Condiciones de entrega
- Condiciones de pago

- Servicio postventa

Comúnmente las compras son operaciones que se realizan para satisfacer una determinada necesidad. Al respecto Catacora, F. (2009), menciona:

Los procesos de compras se inician con la necesidad de un bien o servicio y culmina con la adquisición y pago de éstos. Esta necesidad es planteada por el departamento o unidad que la requiere; de esta forma, las solicitudes de bienes o servicios dependen de un departamento diferente al de compras. (p.248)

Toda empresa necesita adquirir recursos para la realización de sus operaciones. La gestión de compras es el conjunto de actividades a realizar en la empresa para satisfacer esa necesidad del mejor modo. Este conjunto de actividades se pueden enumerar según las siguientes funciones:

- Detección de la necesidad
- Solicitud y análisis de alternativas de compra
- Negociación con los proveedores
- Colocación de órdenes de compra(doc. que inicia el procedimiento de compras)
- Seguimiento y activación de órdenes de compra
- Recepción de efectos comprados
- Almacenaje y registro
- Entrega de los insumos al sector que los requirió.

- Estudio permanente del mercado de oferta
- Mantenimiento de registros de stock
- Control de calidad

Importancia del Proceso de Compras

En la actualidad, las compras deben considerarse como una función vital para el éxito de cualquier empresa, cuyo objetivo será adquirir las materias primas y los artículos indispensables para la fabricación de los bienes a que se dedica, o bien de productos terminados para su venta o brindar los servicios adecuados poniendo en juego todos los elementos necesarios para conseguirlo.

Medir la competitividad de una empresa es medir su participación en el mercado. Uno de los medios para mejorar la competitividad es producir a bajos costos y con alta calidad. Esta afirmación implica que el sistema de producción debe ser abastecido de insumos que cumplan con las condiciones más ventajosas posibles.

Una de las responsabilidades de los que conducen empresas es dirigir y coordinar el proceso de compras para cumplir con la producción y las ventas. La planificación de este proceso se relaciona directamente con las funciones de stock. La gestión exitosa en las compras y en el manejo de inventarios permite: asegurar el normal flujo de materiales para las áreas que los transforman en los productos que la empresa comercializa; y la distribución y entrega del producto terminado a los clientes.

Relaciones del Proceso de Compras

Compras se relaciona intensamente con numerosos sectores importantes para el negocio, entre ellos con:

- Dirección General: fijación de políticas generales, procedimientos y análisis de los cambios del entorno.
- Producción: información sobre plazos de entrega, costo de los insumos, calidad disponible.
- Finanzas: fijación de las políticas financieras, requerimientos de fondo y presupuestos.
- Recepción y almacenes: administración en la logística de movimientos y coordinación de necesidades de espacio.
- Contabilidad: control de inventarios, costeo de materiales, y valorizaciones y provisiones de las compras.

Etapas del Proceso de Compras

Antes de comenzar el proceso de compras como tal, se debe realizar un planeamiento de estas, que no es más que el conjunto de planes sistematizados y encaminados a dirigir las compras dentro de la empresa, el cual responde a las siguientes preguntas: ¿qué comprar?, ¿cuánto?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿a quién?.

Del análisis del presupuesto de producción surgen las necesidades de materiales a comprar, por lo que debe efectuarse el presupuesto de compras. Al comienzo de cada período se calculan los requerimientos que

serán indispensables, a fin de cubrir las necesidades de fabricación y mantener las existencias en los niveles de stock de seguridad.

De esta manera, las etapas del proceso de compras serian las siguientes:

- Recepción de la solicitud de requisición
- Emisión de la orden de compra
- Aprobación de la orden de compra
- Envío de la orden de compra a los proveedores
- Recepción de los bienes y/o servicios
- Registro de la entrada del activo o recepción del servicio
- Pago del bien o servicio recibido
- Registro del pago

Cuentas por Pagar

Las cuentas por pagar de una empresa, están conformadas en su mayoría por las obligaciones contraídas con terceros por la adquisición de bienes o servicios.

En tal sentido según Catacora, F (1997:191), "los documentos y cuentas por pagar están compuestos por pasivos ciertos que no son estimados y que pueden originarse por diversas causas".

De igual forma, el autor anteriormente citado expresa que las cuentas por pagar son consecuencia de la necesidad de financiamiento que tiene una empresa para la adquisición de bienes y/o servicios necesarios, para su proceso de producción, o mantenerse operativamente en las distintas unidades del negocio.

Un sistema de cuentas por pagar es considerado dentro de los sistemas de administración y finanzas, debido a que el objetivo principal del mismo es el controlar todos los desembolsos realizados por la empresa. Dentro de un sistema de cuentas por pagar, se pueden identificar las siguientes funciones:

- Registro de los pasivos de la empresa
- Definición de condiciones de pago
- Cálculo de intereses en caso de aplicados
- Manejo de cancelaciones parciales o totales
- Proyecciones de tipo financiero
- Análisis de los pagos a realizar
- Envío de estados de cuenta
- Control de retenciones de impuesto
- Emisión de órdenes de pago
- Generación de notas de débito y/o crédito

El origen de las partidas de documentos y cuentas por pagar, determina su composición, por lo cual se encuentran los siguientes rubros principales:

- Documentos o efectos por pagar comerciales.
- Cuentas por pagar comerciales
- Cuentas por pagar compañías relacionadas.
- Otras cuentas por pagar.

Tanto los documentos por pagar comerciales como las cuentas por pagar comerciales, se originan por transacciones que se realizan con los proveedores por la adquisición de bienes o la recepción de servicios relacionados con el giro principal de actividades o el negocio de una empresa.

En cuanto a las cuentas por pagar de compañías relacionadas, estas pueden tener una composición y origen diverso. Algunos conceptos de pasivos con compañías relacionadas son los siguientes:

- Financiamientos recibidos.
- Compras de bienes.
- Recepción de servicios.
- Otras operaciones.

Con respecto a las otras cuentas por pagar, aquí se encuentran aquellas cuentas que no tienen clasificación dentro de las anteriores, como por ejemplo:

- Cuentas por pagar empleados.
- Retenciones varias de impuestos.

- Retenciones sobre nómina.
- Débito Fiscal IC SVM .

Cuentas por Pagar Comerciales

Luego de realizar el proceso de compras, surge el registro de la obligación, el cual se inicia la transferencia del bien. El proceso de cuentas por pagar comerciales incluye los procedimientos contables para el registro de pasivos, valuación de las cuentas por pagar, en caso de moneda extranjera, y el pago de las cuentas a los acreedores.

Según Catacora, F (2009:256), las cuentas por pagar se clasifican en cuatro (04):

- Cuentas y documentos por pagar comerciales
- Cuentas por pagar a compañías relacionadas
- Otras cuentas por pagar
- Gastos acumulados

Para el desarrollo de la presente investigación nos centraremos en lo que corresponde a las cuentas y documentos por pagar comerciales, que para este mismo autor las define como “las provenientes principalmente de las compras de inventario activo o de cualquier otro bien o servicio adquirido para las operaciones normales de la compañía”. (p. 256).

Importancia de las Cuentas Por Pagar

El financiamiento a corto plazo se puede clasificar de acuerdo a la naturaleza de la fuente, sea esta espontanea o no; por ejemplo las cuentas por pagar comerciales y las acumulaciones se clasifican como espontaneas debido a su naturaleza de ser parte de las operaciones de curso normal en la empresa e implica que según la empresa crezca en operaciones estos pasivos financiaran el crecimiento de la compañía.

Existen además fuentes negociadas de financiamiento de carácter externo y consisten principalmente en créditos tanto garantizados como no garantizados (basados en activos); en este caso particular este financiamiento no es espontaneo, más bien tiene que ser convenido es decir es de naturaleza contractual.

Los pasivos a corto plazo, constituidos por la cuentas por pagar, son una forma de financiamiento espontaneo, constituyen la mayor fuente de fondos de las empresas mercantiles si hablamos en términos colectivos. Esto sucede así ya que en la mayoría de las economías se emplea el sistema de crédito automático, por el cual el proveedor entrega la mercadería y espera su pago entre 30 y 60 días.

Control Interno del Proceso de Compras y Cuentas por Pagar

Para Catacora, F (2009), dentro del ciclo de compras y cuentas por pagar se deben cubrir los objetivos del control interno en cuanto a:

- Integridad: debemos registrar todos los activos adquiridos y las obligaciones contraídas.
- Existencia: los activos y pasivos registrados deben corresponder a operaciones reales de la compañía.
- Exactitud: los activos y pasivos deben registrarse por el monto exacto.
- Autorización: solo deben realizarse compras y pagos autorizados de acuerdo con las políticas de la empresa. (p. 257)

Bases Legales

Las leyes constituyen un aspecto de gran importancia dentro de toda investigación, ya que le aporta un carácter de legitimidad a la misma dentro del ámbito en que se desarrolla.

La presente investigación se sustenta sobre las siguientes bases legales:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999)
- Código de Comercio Venezolano (Gaceta Oficial N° 475 del 21 de Diciembre de 1955)
- Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria PYMI (Gaceta Oficial n° 37.583 del 3 de diciembre de 2002)
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela. (Emitidos por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, aprobados por la VII Conferencia Interamericana de Contabilidad VII Asamblea nacional de graduados en ciencias económicas efectuada en Mar del Plata en 1965.)

Definición de Términos

A continuación se exponen los términos básicos utilizados en la investigación, tomados de la enciclopedia virtual Wikipedia.com. (consulta Enero-Abril 2015). [Documento en línea].

- **Actividades Comerciales o Industriales:** Es el intercambio tanto de bienes o de servicios que se afectan a través de un mercader o comerciante.
- **Alcance:** Es el campo de acción sobre el cual, una norma, procedimiento o formato tendrá inherencia, así como también los límites dentro de los cuales se aplicará lo contenido en el manual.
- **Comercio:** Es a la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación. Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor.
- **Compras:** Son operaciones que se realizan para satisfacer una determinada necesidad.
- **Control Interno:** Plan de organización que involucra métodos, normas, procedimientos, medidas y políticas con el fin de salvaguardar los activos, promover la eficiencia operacional, estimular la adhesión a las políticas de la empresa y garantizar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.

- **Control Interno Administrativo:** Constituye una serie de planes, métodos, políticas, normas y procedimientos destinados a promover la eficiencia en las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y cuya incidencia es indirecta sobre los registros financieros.
- **Control Interno Contable:** Constituye una serie de planes, métodos, políticas, normas y procedimientos que inciden directamente en la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.
- **Empresa:** Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos y comerciales.
- **Estados Financieros:** Son informes que se realizan con el fin de presentar una visión acerca de la situación financiera de una empresa, así como de el movimiento de sus principales cuentas y de los resultados obtenidos en un período determinado. Entre ellos tenemos: Estado de Flujo del Efectivo, Estado de Resultado y Balance General.
- **Inventario:** Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.
- **Norma:** Regla que se debe seguir o a que se debe ajustar la conducta.
- **Principios del Control Interno:** Son las condiciones que debe tener todo sistema para asegurar su correcto funcionamiento y cumplir con sus objetivos de manera eficiente. Estos principios son: Competencia

del personal, delimitación de responsabilidad, establecimiento de niveles de autorización, segregación de funciones, conciencia de control y canales de comunicación.

- **Procedimiento:** Es un conjunto de acciones ordenadas, orientadas a la consecución de una meta.
- **Procedimiento Administrativo:** Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio. (Productor, Distribuidor, Vendedor de un producto o prestador de un servicio o información).
- **Registro:** Es la acción de apuntar la relación de viajes y viáticos en los cuadernos de cada trabajador a fin de llevar un continuo control de los mismos.
- **Sistema:** Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario.
- **Sistematización:** Es un proceso complejo, integral dentro de una organización. Esta abarca todas sus áreas a través del análisis

estadístico y mejoramiento de los sistemas que sirven apoyan y controlan las operaciones de la empresa.

La operacionalización de las variables de estudio se refleja en el cuadro de variables que se muestra a continuación; (Ver cuadro 2).

Cuadro 2
Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL	Proponer la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEM
1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.	Situación actual de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales.	- Procesos Internos. - Organización. - Control Interno.	Compras	- Solicitud de requisición. - Emisión Orden de compra - Aprobación orden de compra - Envío orden de compra a los proveedores - Recepción de los bienes y/o servicios - Registro de la entrada de los bienes y/o servicios - Pago del bien y/o servicio recibido - Registro del pago	- Observación Directa Libre - Encuesta	- Diario de campo. - Cuestionario cerrado dicotómico	N/A 1,2,3,4,5
2. Describir la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en función a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.	Sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales.	- Utilización de los recursos humanos, materiales y financieros.	N/A	- Información oportuna. - Simplificación y estandarización de las operaciones de la empresa. - Normas y Procedimientos. - Flujogramas - Procedimientos Contables. - Medidas de control interno.	- Observación Directa Libre - Encuesta	- Diario de campo. - Cuestionario cerrado dicotómico	N/A 6,7,8,9
3. Establecer los requerimientos necesarios para el diseño de la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.	Requerimientos necesarios para el diseño de la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales.	- Funcionalidad - Control Interno	N/A	- Adaptabilidad de los usuarios al nuevo sistema. - Receptividad de los usuarios del nuevo sistema. - Métodos y procedimientos para el control y supervisión de los procesos. - Cumplimiento de normas. - Mejora en los procesos.	- Encuesta - Análisis documental	- Cuestionario cerrado dicotómico - Revisión fuentes secundarias de información.	N/A 10,11
4. Diseñar la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua.	Operacionalización de las variables						

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para la puesta en marcha de un trabajo de investigación, la metodológica constituye la guía para establecer los procedimientos que se llevarán a cabo para la consecución de los objetivos establecidos, centrándose en la indagación de las mejores estrategias para incrementar los conocimientos y/o en algunos casos, para solucionar un problema de la manera más eficiente.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (1999:34), "La metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos y procedimientos y las técnicas de análisis".

La metodología del trabajo de grado abarca un conjunto de aspectos que permite demostrar resultados viables de la problemática planteada. Según Arias, F. (2006:45), señala que, "la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación".

Bajo esta premisa, la presente investigación estuvo enmarcada dentro del Paradigma Positivista o Cuantitativo, que para Cook y Reichardt (2005:64), "el paradigma cuantitativo se interesa por descubrir, verificar o

identificar relaciones causales entre conceptos que proceden de un esquema teórico previo”.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación constituye la táctica empleada por el investigador para dar respuesta al caso en estudio.

Según la estrategia empleada para la recolección de los datos, el presente proyecto empleo la investigación documental, la cual, según Arias, F (2006:27), es: “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

Con el fin de abordar la investigación de manera sistematizada, se empleo el método científico, como el método adecuado para ello, definido por Arias, F (2006:18), como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”.

Por su parte, Sabino, C. (2000), opina que:

El tipo de investigación es un método específico, una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación y que nos indica las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos. Es una estrategia general que

el investigador determina una vez que ya se ha alcanzado una claridad teórica, orientada y esclarece las etapas que habrán de acometerse posteriormente. (p.92).

De acuerdo al método científico, los procedimientos a ponerse en práctica en la presente estuvieron constituidos, en primer lugar, por la Observación, que de acuerdo a Sampieri (1998:309), "Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta".

En segundo lugar, se la síntesis, definida por Arias, F (1999:90), como "la reunión racional de varios elementos dispersos, en una nueva totalidad".

Y en tercer lugar, el análisis se empleo como otro procedimiento ya que el mismo según Arias, F (1999:90), "Consiste en la separación de las partes de un todo a fin de estudiarlas por separado así como examinar las relaciones entre ellas".

Tipo de Investigación

Toda investigación debe establecer la estrategia general que adoptará el investigador para dar respuesta al problema planteado; de esta manera, el presente estudio se baso en una investigación de campo, que para Arias, F (2006):

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable

alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes; de allí si carácter de investigación no experimental. (p.31)

Bajo este mismo esquema, Sabino, C. (2000), opina que las investigaciones de campo son:

Las que requieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo, estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (p. 89).

Nivel de la Investigación

Cuando nos referimos al nivel de la investigación, no es más que definir o establecer el grado de profundidad que se abordará en el fenómeno a estudiar.

Basándose en la anterior premisa, debido al nivel de conocimiento que se pretende alcanzar en el presente estudio, el mismo se considero de tipo descriptivo, ya que para Arias, F (2006:24), ésta, "consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, grupo o individuo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Modalidad de la Investigación

La presente se considero, según el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003:16), como un Proyecto Factible, ya que "Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales".

Al respecto Sabino, C. (2000:90) señala que, "Son investigaciones que generan la posibilidad cierta de ser aplicadas en el contexto de la organización y el área donde se desarrolla para darle solución a la problemática planteada".

Unidad de Análisis

Debido a que la problemática observada se presento en las empresas del sector comercio, el desarrollo de la presente investigación estableció como unidad de análisis, las empresas pertenecientes a este referido sector, el cual constituye la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación.

Según Sabino, C., (2000:92) la unidad de análisis "es el aparte donde se detalla el universo estudiado, su representación significativa, las técnicas y los instrumentos adoptados para el proceso de recopilación y organización de los datos que configuran la información resultante y su interpretación".

A partir de la definición anterior, es oportuno señalar que este segmento está orientado a establecer los elementos comunes del universo estudiado que permiten calificar la población, su muestra, y afirmar las técnicas de recolección de datos resaltando el tipo de instrumento aplicado para la obtención de toda la información necesaria a fin de garantizar la confiabilidad y factibilidad que debe imperar para desarrollar el estudio exitosamente.

Población y Muestra

Población

Con base en el objetivo general de la investigación el cual está basado en proponer la sistematización de los procesos de Compras y Cuentas por Pagar de las Pequeñas y Medianas Empresas (pymes) de las empresas del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, la misma se llevo a cabo tomando como población del referido sector ocho (08) empresas ubicadas en dicha zona.

Al respecto, Tamayo y Tamayo, M. (2001:120), opina que "Es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificación en la cual se estudia y da origen a los datos de investigación".

Bajo esta premisa, la población es considerada por Arias, F (2006:81) como "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación".

La población objeto de estudio estuvo constituida por las Pequeñas y Medianas Empresas (pymes) de las empresas del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, la cual está compuesta por ocho (08) comercios, que se mencionan a continuación:

Cuadro 3
Distribución de la Población

Renglón	Actividad Principal	Empresa
1	Venta de repuestos y accesorios para vehículos de carga pesada.	Inversiones Dafer 2011, C.A.
2	Venta de repuestos y accesorios para vehículos.	Benedetto´s Import, C.A.
3	Venta de repuestos y accesorios para vehículos.	Dos Océanos, C.A.
4	Venta de repuestos y accesorios para vehículos.	Inversiones Mapri, C.A.
5	Venta de lubricantes y accesorios para vehículos.	Lubri Auto 128, C.A.
6	Venta de artículos de peluquería.	Patty`spa, C.A.
7	Venta de artículos de peluquería.	Salon & Spa Dufatni, C.A.
8	Venta de repuestos y accesorios para bicicletas.	Bici Shop, C.A.

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Muestra

De igual forma, tomando como referencia la población seleccionada y con el objeto de recolectar la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, se concurreó a todos los sujetos relacionados con el área en estudio, constituyendo esto la muestra, la cual es definida por Arias,

F (2006:83), como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

La muestra representa un subconjunto tomado de la población y tienen las mismas características en general. Cabe mencionar que Tamayo y Tamayo, M. (2001:124), la define como un “Subgrupo que pertenece a ese conjunto definido por sus características a las que llamamos población”.

De esta manera se puede decir que la muestra hace posible al investigador un mejor control y planificación del diseño de la investigación permitiéndole obtener más detalle de la población.

Al respecto Méndez, (2010:282), plantea que, “el muestreo permite al investigador, por un lado, seleccionar las unidades de la población a las que se les requerirá información, y por el otro, interpretar los resultados con el fin de estimar parámetros de la población sobre la que se determina la muestra para probar las hipótesis”.

En base a los planteamientos anteriores, se puede emplear el tipo de muestreo no probabilístico, o llamado también circunstancial, conceptualizado por Méndez (2010;284), como aquel que “se caracteriza porque a los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma”.

Al respecto, Arias, F (2006:85)), lo define como “un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra”.

Dentro de este tipo de muestreo encontramos el muestreo intencional u opinático, definido por Arias, F (2006:85), como aquel en el que “los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”.

La muestra en este caso estuvo conformada por el 50% de la población, es decir, cuatro (04) empresas del sector comercio de la Zona Industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, las mismas fueron escogidas en representación de el tipo de actividad que realizan dentro del sector comercio, para que la misma abarque el diseño de la sistematización adaptable a diversas actividades, a continuación se mencionan dichas empresas:

Cuadro 4
Distribución de la Muestra

Renglón	Empresa	Actividad Principal	Representante
1	Inversiones Dafer 2011, C.A.	Venta de repuestos y accesorios para vehículos de carga pesada.	Jefe de Compras
2	Dos Océanos, C.A.	Venta de repuestos y accesorios para vehículos.	Administrador
3	Lubri Auto 128, C.A.	Venta de repuestos y accesorios para bicicletas.	Gerente
4	Salon & Spa Dufatni, C.A.	Venta de artículos de peluquería.	Encargada

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la consecución de los objetivos se emplearon técnicas e instrumentos que permitieron recolectar los datos e información obtenidos de la población. En tal sentido, para Ramírez, T (2007:108), “una técnica es un instrumento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia”, mientras que con respecto al instrumento de recolección de datos, el mismo autor se refiere a este como “un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes”.

En el mismo orden de ideas, Sabino, C. (2000), opina que las técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Representa el conjunto de técnicas que permitirán cumplir con los requisitos establecidos en el paradigma científico, vinculado al carácter específico de las diferentes etapas de este proceso investigativo y especialmente referido al momento teórico y metodológico de la investigación. Estas técnicas son diversas según el objeto que se apliquen y no se excluyen entre sí. Por lo que es preciso saber elegir la más adecuada y utilizarla convenientemente. (p. 112).

Para lograr lo anteriormente mencionado, se empleo como principal técnica la observación, definida por Arias, F (2006:69), como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en

la sociedad, en función de unos objetivos de la investigación preestablecidos”.

La observación se realizó de manera directa, bajo la modalidad libre o no estructurada, a la cual Arias, F (2006:70), precisa como “la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que debe ser observados”. Con relación a esta técnica, se empleará un diario de campo, el cual permitirá al investigador hacer apuntes sobre la realidad observada de manera tal que sirvan de referencia para el análisis de la situación actual como para el posterior análisis de resultados de las demás técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Bajo la misma temática, se aplicó una encuesta, que para Arias, F (2006:72), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

En relación a la encuesta, Sabino, C. (2000:119), expresa que “es la técnica de la investigación dirigida al estudio cuantitativo de las opiniones y comportamientos de conjuntos numerosos de personas”. En términos generales, la encuesta permitirá validar la información y proporcionar alternativas de solución al tema estudiado, lo que reviste de factibilidad y veracidad el tema desarrollado.

Esta técnica se aplicó a través de cuestionarios, definida por Silva, J (2006:112) como, “un formulario impreso, con una serie de preguntas

ordenadas y lógicas, destinado a obtener información objetiva de una determinada muestra”.

Dicho cuestionario estuvo estructurado por preguntas cerradas, que para Arias, F (2006:74), “son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado”; éste será dicotómico, ya que según el mismo autor, “es cuando se ofrecen sólo dos opciones de repuesta”.

Y por último, se empleó como fuente secundaria de recolección de datos, el análisis documental, a través de la revisión de textos, revistas, publicaciones y cualquier otro documento que aporte conocimiento para el desarrollo del proceso investigativo; al respecto, Méndez (2010:248), puntualiza la fuente secundaria, como aquella “información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”; esto, principalmente con el fin de tener un enfoque general sobre la problemática presentada en las empresas del sector comercios seleccionadas como muestra de estudio.

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

Todo instrumento de recolección de datos debe incurrir en los requisitos esenciales, validez y confiabilidad. Acerca de la validez, Palella, S. y Martins, F. (2006:143), señalan que en términos generales “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que midió”.

Al respecto, Tamayo y Tamayo, M. (2001:127) destaca que "la medición es válida, entendiéndose que cumple este requisito cuando mide de alguna manera demostrable aquello que trata de medir, libre de distorsiones sistemáticas".

Para obtener una mayor validez en los resultados se ha sometido a una exhaustiva y rigurosa revisión mediante el juicio de dos (02) expertos, constituidos por un experto en metodología y otro en experto en contenido; quienes luego de evaluar el instrumento, dieron su valor numérico a cada ítem, según su contenido, claridad, criterio y relevancia.

Para el cálculo de la confiabilidad, antes de aplicar el instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada, se aplicó una prueba piloto a cinco (05) sujetos, cuyos resultados fueron expuestos en una matriz para así determinar el coeficiente de confiabilidad.

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición.

En el presente trabajo se empleó como método el de K_{R20} (Kuder y Richardson), ya que este coeficiente se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas como serán las alternativas de respuesta del cuestionario de la investigación. Este coeficiente desarrollado en 1937 por

Kuder y Richardson (K_{R-20}) sirve para estimar la confiabilidad de una medición, su interpretación es la misma que la del coeficiente alfa.

Técnicas de Análisis de la Información

El análisis de la información está relacionado con el análisis de los resultados obtenidos, a través de ciertas etapas que facilitaran su interpretación. En concordancia, para Silva, J (2006:119), "La interpretación de los datos consiste en discutir y comentar los hallazgos del estudio y establecer su relación con los soportes bibliográficos acerca del tema".

En tal sentido, para la presente investigación los datos obtenidos fueron reunidos, coordinados, catalogados, asociados y tabulados; para posteriormente presentarse en tablas de frecuencia y representados en gráficos, con el fin de analizar su comportamiento e interpretar los resultados. Para la interpretación, es necesario ligar los hallazgos con otros conocimientos disponibles, utilizados en el planteamiento del problema y en el marco teórico - conceptual.

El tipo de análisis empleado fue el análisis descriptivo que para Silva, J (2006:119), "consiste en efectuar un análisis individual a cada pregunta del cuestionario, para después analizarlo en forma conjunta y en relación con la operatividad de las variables".

De esta manera quedo estructurada la metodología a emplear en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Ítem N° 1: ¿Existen inconvenientes en su empresa asociados a los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

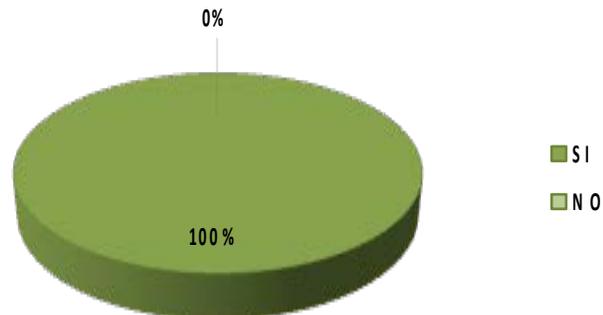
Variables: Procesos Internos Actuales.

Cuadro 5
Procesos Internos Actuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	04	100%
NO	00	00
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 1
Procesos Internos Actuales



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Para este ítem, en la totalidad de los casos (100%), la respuesta fue que si existen en la actualidad inconvenientes en su empresa asociados a los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, situación que da pie al planteamiento del problema de la investigación.

Ítem N° 2: ¿Existen formatos y formularios en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

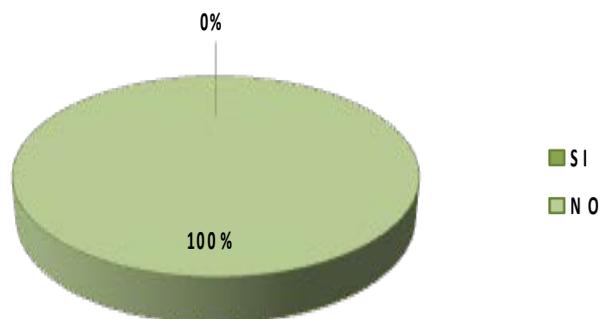
Variables: Formatos y Formularios.

Cuadro 6
Formatos y Formularios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	00	00
NO	04	100%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 2
Formatos y Formularios



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Con respecto a esta interrogante, el 100% de los encuestados respondieron de forma negativa en cuanto a la existencia de formatos y formularios en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, lo que les permita registrar de forma adecuada la información.

Ítem N° 3: ¿Existen normas y procedimientos en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

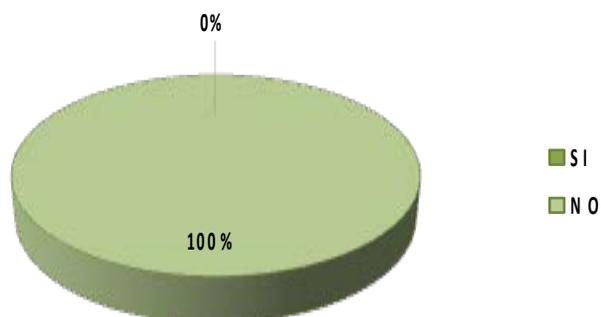
Variables: Normas y Procedimientos para los Procesos.

Cuadro 7
Normas y Procedimientos para los Procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	0	00
NO	04	100%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 3
Normas y Procedimientos para los Procesos



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Al igual que en la interrogante anterior, la totalidad de los encuestados respondió que no existen normas y procedimientos en la empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, demostrando que estos se desarrollan de manera empírica, sin pautas que los guíen, aumentando así la posibilidad de errores y retraso en la información.

Ítem N° 4: ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, estos son empleados para el desarrollo de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

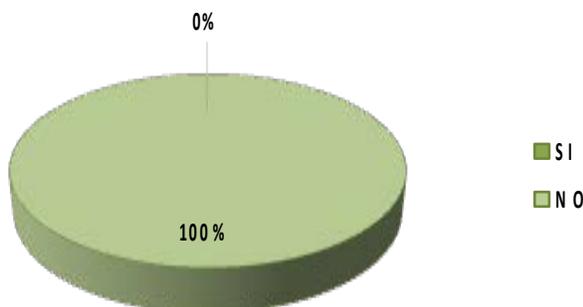
Variables: Empleo de las Normas y Procedimientos.

Cuadro 8
Empleo de las Normas y Procedimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	00	00
NO	04	100%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 4
Empleo de las Normas y Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Con respecto a este ítem, el 100%, que representa a los cuatro (04) encuestados de la muestra, respondieron negativamente al empleo de las normas y procedimientos en los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, ya que corrobora la respuesta al ítem número 3 de la inexistencia de los mismos.

De igual forma, estos resultados confirman la carencia de las normas y procedimientos y de su aplicación en el desarrollo de los procesos, siendo esta otra de las bases en que se fundamentó la investigación, tanto para su planteamiento, como para su justificación y posterior estructura de la propuesta.

Ítem N° 5: ¿Existe medidas de control interno en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

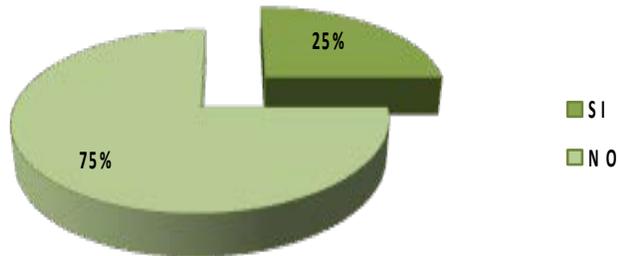
Variables: Medidas de Control Interno.

Cuadro 9
Medidas de Control Interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	01	25%
NO	04	75%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 5
Medidas de Control Interno



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Para el ítem número 5, el 75%, que representa a tres (03) encuestados de la muestra, respondieron negativamente a la existencias de medidas de control interno en el desarrollo de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, mientras que tan solo el 25%, que representa a uno (01) encuestado, respondió de manera afirmativa, por cuanto los riesgos se hacen mayores debido a la carencia de controles que aseguren el debido resguardo de los datos e información, el procesamiento de los mismos, la actualización de registros contables y la toma de decisiones oportuna.

Ítem N° 6: ¿Piensa usted que los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en la actualidad son desarrollados correctamente?

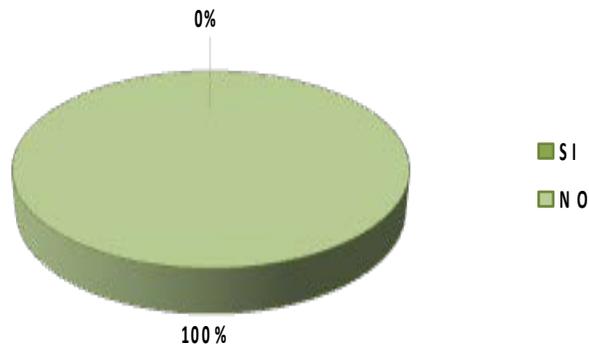
Variables: Desarrollo de los Procesos Actuales.

Cuadro 10
Desarrollo de los Procesos Actuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	00	00
NO	04	100%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Grafico 6
Desarrollo de los Procesos Actuales



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

La respuesta para el ítem número 6, el cual hace referencia a la opinión de los encuestados acerca del estado del desarrollo de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en la actualidad, la opinión unánime fue que los mismos no se están desarrollando correctamente, esto se debe principalmente a la falta de normas, procedimientos, formatos y medidas de control interno, que guíen las actividades dentro de estos.

Ítem N° 7: ¿Cree usted necesario una mejora en los procesos actuales de compras y cuentas por pagar comerciales?

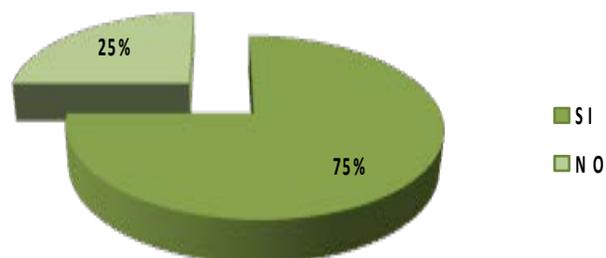
Variables: Mejora en los Procesos Actuales.

Cuadro 11
Mejora en los Procesos Actuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	03	75%
NO	01	25%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 7
Mejora en los Procesos Actuales



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Se pudo observar que el 75% de la muestra, que representa a tres (03) encuestados indica que si es necesario una mejora en la forma en cómo se desarrollan los procesos de compras y cuentas por pagar en la actualidad, ya que los mismos no arrojan los resultados que se desean, provocando el re trabajo, la desorganización, pérdida de información, y retraso en la toma de

decisiones y aprovechamiento de oportunidades de mejora, mientras que tan solo el 25%, que representa a un (01) encuestado piensa que no es necesario mejorar la forma en cómo son llevados los procesos actualmente.

Ítem N° 8: ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, piensa usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales sería una solución viable?

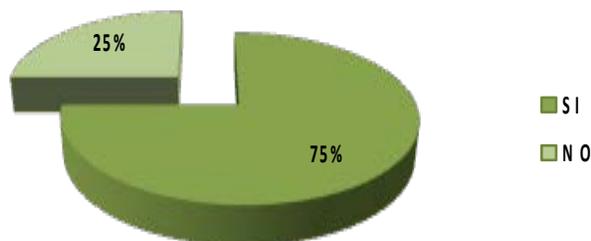
Variables: Sistematización como solución viable

Cuadro 12
Sistematización como Solución Viable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	03	75%
NO	01	25%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 8
Sistematización como Solución Viable



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Con referencia a esta interrogante, podemos observar que como la misma está vinculada al ítem anterior, se nos presentó la misma conducta en los encuestados, el 75% respondió positivamente al establecimiento de una sistematización como respuesta a la problemática actual que presentan los procesos, que se manifiesta principalmente en la falta de normas, procedimientos y medidas de control interno que guíen los mismos, para que su desarrollo sea de una manera específica y no de forma empírica según la experiencia que posea los encargados o involucrados en las áreas.

Mientras que el 25%, respondió negativamente al establecimiento de la sistematización de los procesos como alternativa viable para solventar la situación actual.

Ítem N° 9: ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, estaría usted dispuesto a emplear esa sistematización?

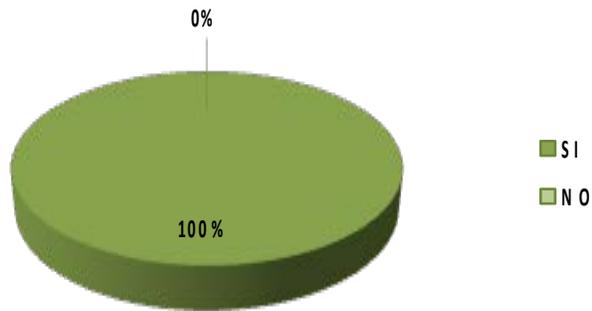
Variables: Empleo de la Sistematización.

Cuadro 13
Empleo de la Sistematización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	04	100%
NO	00	00
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Grafico 9
Empleo de la Sistematización



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

En cuanto a este ítem, el 100%, es decir los cuatro (04) encuestados que representan la muestra de la investigación, respondieron de forma positiva al empleo de la sistematización en el desarrollo diario de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, ya que esto se traduciría en mejoras en sus actividades, sino en la obtención de mejores resultados y aminorar el tiempo de trabajo.

Ítem N° 10: ¿Cree usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales mejoraría el desempeño de sus funciones en la empresa?

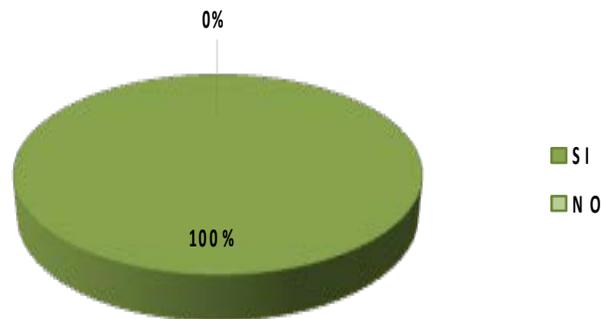
Variables: Mejora de las Funciones.

Cuadro 14
Mejora de las Funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	04	100%
NO	00	00
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Grafico 10
Mejora de las Funciones



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Para el ítem número 10, el 100% de los encuestados, es decir, la totalidad de la muestra, está de acuerdo en que el empleo de la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, mejoraría notablemente su desempeño laboral, ya que facilitaría el desarrollo, y posterior control y supervisión de cada una de las actividades que se realizan dentro de los mismos, así como la delegación de funciones y el establecimiento de responsabilidades.

Ítem N° 11: ¿Cree usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales beneficiaría a la empresa en general?

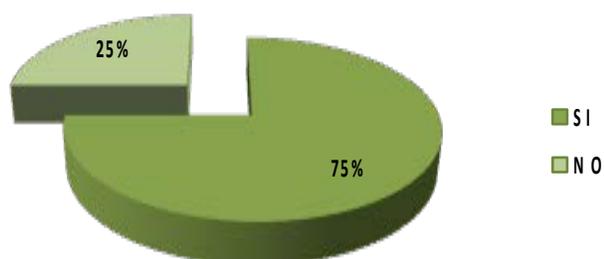
Variables: Beneficios de la Sistematización.

Cuadro 15
Beneficios de la Sistematización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (100%)
SI	03	75%
NO	01	25%
Total	04	100%

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Gráfico 11
Beneficios de la Sistematización



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Con respecto al último ítem de la encuesta realizada a la muestra, el 75% de la misma, respondió positivamente, afirmando los beneficios que traería para la empresa en general, el establecimiento de la sistematización de los procesos, ya que se da por entendido que todos los procesos en una organización van de la mano y no pueden desligarse el uno del otro, por lo

que la mejoría en los procesos de compras y cuentas por pagar, que además son 2 de los procesos claves en toda empresa, también conllevaría a la mejora progresiva de los otros procesos que se interrelacionan como el proceso de inventario y ventas. Por otra parte, el 25% de la muestra, respondió negativamente en cuanto a los beneficios que traería el empleo de la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales para la empresa de manera general.

CONCLUSIONES

Luego de haber llevado a cabo la investigación sobre la situación actual de las empresas en estudio y aplicado los instrumentos de recolección de datos, los cuales aportaron una visión más específica acerca del tema por parte de los involucrados en los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, se pudo determinar que las mismas, presentan una problemática como resultado de la evidente falta de herramientas normativas para el adecuado funcionamiento de los procesos, donde los procedimientos, formatos y flujo de información, estén descritos de tal manera que los encargados de estos cuenten con un recurso de asesoramiento en cuanto al cumplimiento de las actividades que le conciernen.

De igual forma, luego de establecer las actividades realizadas por las empresas, en cuanto a la obtención de mercancía, suministros y servicios necesarios para sus operaciones, así como su posterior pago, se pudo observar las causas principales de la problemática presentada en la actualidad en el desarrollo de estos procesos, entre ellas:

- El personal encargado de los procesos tanto del área de compras como de cuentas por pagar comerciales, presenta deficiencias de conocimientos en cuanto a la coordinación de las actividades que de allí se desprenden, así como también de la delimitación de las funciones y responsabilidades de cada uno y de la necesidad de las firmas para la autorización de los procedimientos.

- Al no existir normas, procedimientos y medidas de control interno para los procesos, los involucrados y/o encargados de estos realizan las operaciones de manera empírica, basándose en su experiencia, sin tomar en cuenta otros factores como el tipo de empresa, las políticas de los proveedores, tipo de mercancía que manejan, niveles de inventario, liquidez monetaria, etc., los cuales influyen notablemente en estos procesos.
- Otra causa alarmante, es la ausencia de formularios específicos, necesarios para la anotación de datos y control de información, que sirvan de soporte en las transacciones realizadas dentro de los procesos, lo que posteriormente se emplearía en los registros contables, lo que conlleva a que los mismos no se actualicen de manera exacta e íntegra.

En cuanto a los procedimientos llevados a cabo en el área de cuentas por pagar, se pudo constatar que no existen procedimientos para el correcto análisis de las cuentas, sino algunas acciones que se realizan de forma empírica y tradicional, es decir, que se han venido haciendo por costumbre.

De estas situaciones observadas y analizadas, surgió la necesidad de diseñar una propuesta de normas y procedimientos para el mejoramiento de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, de manera que cada uno de estos se cumplan a cabalidad para reducir al mínimo todos aquellos errores que pudieran presentarse, mejorando la calidad en los procesos, una mayor satisfacción de los clientes, reducción de costos y tiempo de trabajo, arrojando como consecuencia la satisfacción de las necesidades de las empresas y el aumento de la competitividad, siendo este un factor clave para mantenerse a flote en un mercado globalizado.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

El logro de los objetivos planteados en una investigación nace de un estudio situación actual existente en las empresas y del entorno que genera la misma.

Para alcanzar este propósito se emplearon las técnicas e instrumentos de recolección de datos, de cuyo análisis posterior a la aplicación de las mismas, se obtuvo descripción detallada de las actividades en cada proceso, determinándose que las empresas objeto de estudio no cuentan actualmente con un manual de normas y procedimientos, ni flujogramas que indique el paso a paso de las operaciones que se realizan dentro de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, evadiendo los procedimientos mínimos requeridos, debilitando el desarrollo de sus actividades administrativas.

Además de ello, los procedimientos utilizados en los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales no están totalmente acordes con las necesidades de las empresas y simplemente tratan de realizar de manera rápida y sencilla la compra de mercancía o insumos para posteriormente venderlos, sin llevar algún control adecuado.

Para conocer tanto los factores internos como de los factores externos que afectan a las empresas, se procedió a realizar un análisis de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas del sistema actual, en donde se pudo divisar lo siguiente:

Cuadro 16
Análisis Situacional de las Empresas

DEBILIDADES	O P O R T U N I D A D E S
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de métodos, normas y procedimientos adecuados a las necesidades de las empresas. • Atrasos en la búsqueda de datos e información ya que los mismos se encuentran archivados de manera desorganizada. • Falta de procesos estandarizados que amenazan la continuidad en las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de normas y procedimientos que detalle los pasos y funciones a realizar para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales • Información organizada y oportuna para la toma de decisiones y planificación a corto, mediano y largo plazo. • Disminución de tiempo y errores causados por la ejecución empírica de las operaciones y procedimientos.
F O R T A L E Z A S	A M E N A Z A S
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de métodos, normas y procedimientos adecuados a las necesidades de las empresas. • Datos e información organizados de forma coherente. • Bajo costo en la implementación y puesta en marcha de la sistematización de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Merma en el aprovechamiento de oportunidades de crecimiento por falta de información oportuna. • Toma de decisiones y planificación basada en información errónea. • Imposibilidad de manipular el progresivo aumento del volumen de datos e información, colapsando la situación actual.

Fuente: Elaboración Propia. (2015).

Título de la Propuesta

Normas y procedimientos aplicables a los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales para las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la zona industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua

Introducción a la propuesta

La presente propuesta está dirigida a optimizar la gestión de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales de las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la zona industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua, ya que al sistematizar dichos procesos, se mejoraría el desempeño de las funciones en dichas áreas.

El objetivo planteado en la presente investigación contempló el suministro a las empresas de un instrumento que le permita asentar las normas y procedimientos que deben cumplirse en los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales para alcanzar la máxima eficacia operativa.

Es importante mencionar que las empresas carecen de lineamientos administrativos y contables para el desarrollo de los procesos antes mencionados, lo cual origina cierto riesgo en el funcionamiento de los mismos, desperdicio de oportunidades de mejora, y atrasos y fallas en la información suministrada para el proceso de toma de decisiones.

Justificación de la Propuesta

Debido a la gran competencia que existe en el mercado, ya sea en cualquier rubro, diferentes empresas han comenzado a funcionar únicamente con el concepto de control complementario a la disposición de emplear una persona o una sección para que coordine las actividades inherentes de control a los proveedores.

Esta forma de manejo, permite que por ejemplo, un departamento de compras se vea en la necesidad de contar con un análisis profundo en cuanto al manejo de márgenes de utilidad, precios de venta internos y de la competencia, rotación de inventarios, etc., para poder situar al responsable comprador con la realidad del mercado y de la empresa. Entre más conocimiento se pueda manejar en la negociación, mejores oportunidades tendrá el comprador en obtener sus objetivos con el proveedor.

Como resultado de las entrevistas realizadas al personal encargado de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, se obtuvo información correspondiente a los procedimientos actualmente utilizados, para clasificar y ordenar en forma secuencial todas las operaciones realizadas en estas áreas.

Y como resultado de este análisis de los resultados obtenidos, la propuesta está dirigida a minimizar las deficiencias detectadas a fin de permitir un mejor desempeño de las organizaciones tanto a corto como a mediano y largo plazo.

El establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales se basa en la necesidad de asentar lineamientos que deben tomarse en cuenta en el desarrollo de las operaciones que se realicen dentro de los mismos, de manera que se cumplan los objetivos propuesto en el menor tiempo y de la mejor manera.

Alcance de la Propuesta

La sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, permite realizar un control eficiente de las actividades que se desarrollan en esas aéreas, mediante la ejecución estandarizada de normas y procedimientos; así como también, obtener información oportuna que en la actualidad no se puede suministrar.

Objetivo General

Sistematizar los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales para las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de la zona industrial Corinsa, Cagua, Estado Aragua con el objeto de mejorar el desempeño de las funciones en dichas áreas.

Objetivos Específicos

- Agilizar y mejorar las operaciones referidas al área de compras y cuentas por pagar, mediante el suministro de herramientas útiles que contribuyan a dicho fin.

- Controlar en forma eficiente la documentación y registro de las operaciones propias del proceso de compras mediante el establecimiento de normas, procedimientos, medidas de control interno y formatos específicos.

- Establecer las normas, procedimientos, medidas de control interno y formatos específicos que detallen los pasos a seguir en el desempeño de las operaciones del proceso de cuentas por pagar comerciales a los encargados de los mismos.

- Llevar un registro actualizado y organizado de toda la información concerniente a los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, tal y como proveedores, políticas de descuento, intereses de mora, comisiones por devoluciones, días de crédito, etc.

- Brindar apoyo a los Socios, Gerentes y Encargados de las empresas en el proceso de toma de decisiones, mediante el suministro de información, actualizada y oportuna sobre la situación de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales.

Factibilidad de la Propuesta

El estudio de la factibilidad permite establecer si la sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales está en la capacidad de satisfacer las necesidades de las empresas y cumplir con los objetivos organizacionales, y su implantación depende de la inexistencia de limitantes tanto técnicas, como económicas u operativas que presenten las empresas para adoptar dicha sistematización.

Factibilidad Técnica

Mediante la observación realizada, y la información obtenida luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se pudo deducir, que las empresas, actualmente cuentan con los requerimientos necesarios en cuanto a hardware, como un computador e impresora, los cuales están programados con los software básicos como Word y Excel, necesarios para la elaboración de los formularios, procesamiento de datos, y elaboración de listados entre otros reportes, los cuales se consideran suficientes para el desarrollo de la propuesta, en cuanto a velocidad de procesamiento de la información, almacenamiento, e impresión.

Factibilidad Económica o Financiera

Las empresas tienen presente dentro de sus objetivos a corto y mediano plazo, el mejoramiento y diversificación de sus productos y servicios, para mantener una posición competitiva en los diversos mercados donde se desenvuelven, razón por la cual las mismas están dispuestas a permitir y facilitar el uso de los recursos disponibles tanto humanos como técnicos y aportar los recursos necesarios para la adquisición de artículos de papelería, textos y otros accesorios necesarios.

Factibilidad Operativa

Luego de aplicar las técnicas de recolección de datos, se pudo observar que los gerentes, encargados, y demás personal involucrado en los procesos, muestran una completa receptividad a la implantación de una serie

de normas y procedimientos que le permita agilizar el procesamiento de los datos e información, minimizar el tiempo de trabajo, disminución de la posibilidad de errores en los cálculos y agilización de la toma de decisiones, por lo que la factibilidad operacional de la propuesta no presenta algún tipo de negatividad para su ejecución.

Estructura de la Propuesta

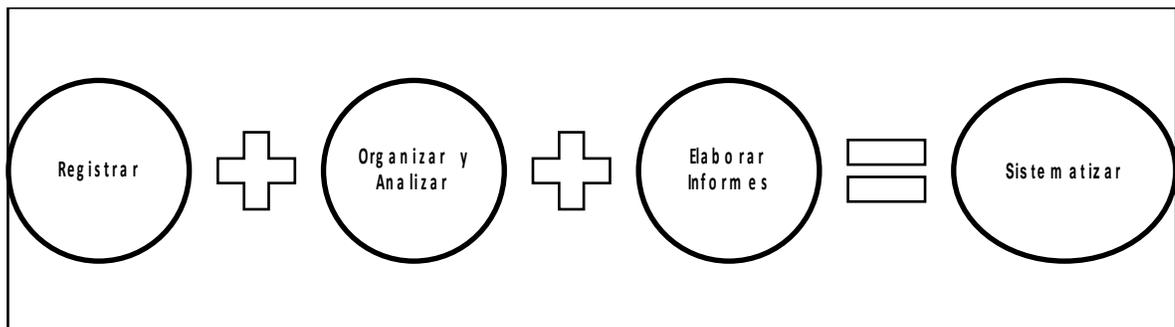
Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual, la recolección de datos e información y análisis de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, se determinaron las normas y procedimientos aplicables a los procesos, así como también, los formatos, registros contables y medidas de control interno, determinándose los responsables de la gestión, ejecución y recepción de compras y del procesamiento de dicha información para su posterior pago, mostrándose el desarrollo de los objetivos específicos de la propuesta.

Normas y Procedimientos Aplicables
A los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales

Introducción

La sistematización es el proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos. El proceso de sistematización es fundamental para alcanzar los objetivos planteados por las organizaciones. De este proceso depende que se obtenga de manera fidedigna y se organice de manera pertinente la información surgida en los diferentes procesos, basándose en tres pasos fundamentales:

Cuadro 17
Pasos de la Sistematización



Fuente: Elaboración Propia. (2015)

De este modo, siendo la sistematización de los procesos, el establecimiento de un orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles, este orden debe quedar asentado en un manual, el cual constituye un modelo en forma escrita que establece las normas y procedimientos para llevar a cabo una actividad u operación dentro de la empresa, de una manera fácil, rápida y eficiente permitiendo conocer a los usuarios lo que se va a hacer, como se va a hacer, quien o quienes lo realizan, porque se realiza y las responsabilidades, entre otros puntos.

Normas Aplicables al Proceso de Compras

La gestión adecuada del proceso de compras será clave para mejorar los resultados de toda organización. El enfoque basado en procesos refuerza la relación con el proveedor, llevando a este a demostrar su capacidad en el proceso. Para acertar con el proveedor y obtener productos que encajen perfectamente en el proceso de compra, se necesita algo más que una simple inspección en recepción, se debe desarrollar una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Antes de efectuar la compra la información suministrada debe describir de manera clara, completa y eficaz el producto a comprar. Se validarán los requisitos de compra antes de su envío al proveedor, mediante un proceso sencillo de firma de orden de compra o procesos más complejos con sucesivas etapas de revisión y aprobación. En todo caso, se conservaran evidencias, archivando órdenes de compra, especificaciones de compra, así como los resultados de revisiones.

Deben definirse las responsabilidades para realizar las compras y comunicar los requisitos de compra al proveedor. El responsable de compras debe disponer de un listado con proveedores, en el momento de realizar la compra, para de esta manera asegurar las mejores condiciones de proveer productos conformes.

Deben determinarse los criterios de selección y calificación en la evaluación continua del desempeño de cada proveedor, examinando su capacidad para satisfacer los requisitos en términos de calidad (**número de incidencias**), competitividad (**relación calidad-precio**), fiabilidad en la entrega (**retrasos sobre planificado**), adaptabilidad a las necesidades (**capacidad ante urgencias**) y otras consideraciones (**infraestructuras,**

ubicación, política de precios, inspecciones o auditorias al proveedor). En esta valoración es útil la participación del personal encargado de las distintas funciones en la organización. Cuando proceda, se tendrán en cuenta comparaciones competitivas de atributos financieros, comerciales y calidad. En el caso de compras puntuales, puede establecerse un procedimiento de selección.

Cuadro 18
Resumen Proceso de Compras

Proceso	Compras
Responsable	Responsable de administración / dpto. de compras / gerente
Procesos relacionados	Control de almacenes
Entradas: Necesidad de compra de material o contratación de Servicios y necesidad de asegurar la calidad del producto/servicio suministrado.	Responsable: Personal de la empresa/ dpto. de compras/responsable de administración.
Salidas: Productos/servicios adquiridos e inspeccionados y mantenimiento regular en la calidad del producto/servicio suministrado.	Responsable: Responsable del área de recepción de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia. (2015).

Responsabilidades

1. Personal de la empresa:

- Detección de necesidades de material, equipos y/o servicios
- Comunicación de las necesidades al responsable de administración

- Revisión de las coincidencias de parámetros técnicos definidos en el pedido

2. Responsable administración:

- Registro de la información del solicitante
- Solicitud de aprobación de presupuestos
- Aprobación y realización del pedido
- Revisión de las coincidencias de parámetros económicos definidos en el pedido

3. Responsable del Área de Recepción:

- Realizar el seguimiento a proveedores
- Comunicar al Responsable de Calidad las posibles incidencias detectadas durante la inspección en recepción de productos comprados o servicios contratados, y la catalogación de los mismos.

4. Responsable de Calidad:

- Realizar la evaluación de los proveedores en relación con el Gerente y recoger los resultados de la evaluación en la ficha de proveedor.
- Conservar los registros relativos a la evaluación de los proveedores.
- Realizar el análisis anual de los resultados de calidad de los proveedores recogidos en las correspondientes hojas de seguimiento.
- Emitir los informes correspondientes a la evaluación y seguimiento de proveedores.

5. Gerencia:

- Aprobación de pedidos.
- Aprobar, evaluar y aceptar a los proveedores.
- Rechazar, en su caso, a los proveedores.

Evaluación Proveedor

El proceso de evaluación de proveedores es realizado conjuntamente por la Gerencia, Encargados y el Responsable de Calidad. Se divide en dos fases diferenciadas, cada una con su correspondiente finalidad:

- Evaluación inicial: Se da la aprobación inicial a un proveedor o la continuidad en la compra de suministros a proveedores habituales.
- Seguimiento continuo de proveedores: Se desarrolla una comprobación efectiva de que el proveedor mantiene regularmente la calidad de los productos y servicios solicitados. Para la aprobación de los nuevos proveedores se realiza un seguimiento en los tres primeros pedidos (en el caso de material), o del primer pedido (en el caso de servicios), indicando los números de las órdenes de compra o servicios contratados en el formato "Lista de proveedores". Si en este seguimiento no hay ninguna incidencia, se pasará al formato "Lista de proveedores aceptados".

Clasificación de Proveedores

Los criterios de selección y valoración que se han expuesto se utilizarán para catalogar al proveedor como aceptado o rechazado. Los

proveedores aceptados, es decir, a los que se puede comprar, se incluirán en el formato Lista de proveedores aceptados, que será firmada por el Responsable de Calidad. Además, para cada Proveedor aceptado, se abrirá una ficha de Proveedor, según el formato Ficha de Proveedor (aprobada por la Gerencia) donde vendrán indicados:

- Datos del proveedor
- Producto/servicio suministrado
- Observaciones
- Requisitos exigibles
- Tipo de proveedor
- Período de validez de evaluación
- Forma de evaluación
- Visto Bueno del Gerente
- Reclasificación del Proveedor

En caso de rechazo del proveedor se indicará en la Ficha del Proveedor el motivo y alcance del rechazo.

El criterio a seguir por parte del Responsable de Calidad para rechazar a un proveedor será que se hayan abierto 10 partes de no conformidad, en caso de incidencias graves o 1 parte de no conformidad, en caso de incidencias inaceptables, habiendo determinado previamente qué se considera incidencia grave y qué inaceptable, según el procedimiento.

Compra de Material

1. Detección de necesidades-existencias de almacén: Tras la detección de necesidades de material, el personal demandante del mismo comprobará si se dispone de stock en almacén.
2. Comunicación al responsable de administración: El personal que detecte la necesidad de compra comunicará, a través de la vía estipulada, al responsable de administración las necesidades de material, especificando la cantidad y referencia a pedir.
3. Elaboración del pedido: El responsable de administración introduce toda la información del solicitante en el programa de gestión de pedidos de almacén y genera la hoja de "Pedido de Compra", según el formato, que revisará.
4. Aprobación del pedido: Requiere la aprobación de la Gerencia o del Responsable de administración.
5. Envío del pedido: Siempre se transmite el pedido al proveedor mediante vía e-mail o fax.

Compra de Equipos/Servicios

1. Detección de necesidades: El personal demandante de un equipo/servicio comunicará vía e-mail al responsable de administración todas las características del mismo.
2. Solicitud de presupuesto: Se requerirá la solicitud de ofertas a por lo menos tres proveedores aprobados, previo envío por fax o e-mail de las especificaciones del equipo/servicio requerido.
3. Aprobación del presupuesto: Una vez recibidos los presupuestos, serán analizados desde dos puntos de vista:

- Por parte del demandante, quien revisará el cumplimiento de los requisitos técnicos.
- Por parte del responsable de administración, quien revisará los requisitos económicos.

En función del análisis realizado por ambas partes, el responsable de administración decidirá la aprobación o rechazo del presupuesto.

4. Comunicación al proveedor: La aceptación del presupuesto se llevará a cabo, bien emitiendo una hoja de servicios contratados o bien remitiendo el presupuesto firmado por parte del responsable de administración.

Verificación de Materiales/Equipos en Recepción, del Servicio Prestado y Seguimiento de Proveedores

1. Recepción material/equipo/servicio: En el momento de entrega se procederá a revisar la coincidencia de los parámetros definidos en el pedido con el producto/servicio recibido:
 - Material: El personal del almacén comprueba la coincidencia entre la cantidad, referencias, plazos y estado del producto.
 - Servicios: El usuario comprueba que la ejecución del servicio se realiza según las condiciones pactadas. El comprobante/nota de entrega siempre estará firmado, indicando la fecha de recepción.

Incidencias Detectadas

En caso de existir algún tipo de incidencia, ésta será registrada en el comprobante, que se remitirá al responsable de administración, quien procederá a tramitarlo como no conformidad y a resolverlo con el proveedor. Asimismo, se seguirá lo establecido en la Evaluación y Seguimiento de Proveedores.

Evaluación y Seguimiento de Proveedores

Esta etapa se lleva a cabo con el fin de comprobar que el proveedor mantiene regularmente la calidad de sus suministros. Para esto, el Responsable de Calidad recopilará todas las hojas de seguimiento de proveedores registradas mediante la aplicación informática de Gestión, anualmente, para analizar y estudiar todos los problemas existentes con los proveedores utilizando la siguiente información:

- Las incidencias reflejadas por el responsable de recepción del material en las órdenes de compra según lo descrito.
- Las desviaciones recogidas en los partes de no conformidad según lo descrito en el procedimiento Gestión de incidencias, acciones correctivas y acciones preventivas.

Aceptación/Rechazo del Proveedor

Cada año la Gerencia y el Responsable de Calidad analizarán y estudiarán las incidencias detectadas a través del seguimiento de proveedores realizado por el Responsable de Calidad, teniendo en cuenta

todos los registros anteriormente citados. La Gerencia será quien apruebe o rechace a los proveedores, mediante su firma en el apartado observaciones del formato Seguimiento de proveedores.

- Proveedor Aprobado: cuando las desviaciones detectadas, en su mayoría, son leves o poco importantes, por lo que no se descalifica al proveedor para compras futuras.
- Proveedor Rechazado: Cuando se hayan abierto 10 partes de no conformidad, en el caso de incidencias graves, o 1 parte de no conformidad, en el caso de incidencias inaceptables.
- Comunicación de rechazo al Proveedor: Cuando el resultado de esta evaluación sea rechazado, el Responsable de Calidad podrá informar al Proveedor de la necesidad de corregir y/o mejorar ciertos aspectos del servicio o, en casos extremos, de la suspensión de acciones comerciales en un futuro próximo, si no actúa correctamente (Plan de acciones correctivas, etc.).

En este sentido, si el Proveedor resultase rechazado y fuera imprescindible, por diversos motivos, que continuara suministrando, la Gerencia deberá cumplimentar la Ficha de Proveedor aprobando las compras al proveedor para el siguiente período e indicando el motivo de tal aprobación.

Cualquier consideración acerca de los proveedores de la organización se verá reflejada en el informe anual que realizará el Responsable de Calidad para su revisión y aprobación por la Gerencia. Este informe se llevará a Revisión del Sistema de Gestión y Calidad, según el procedimiento.

Archivo

Toda la documentación generada: pedido de compra, hoja de servicios contratados, presupuestos, contratos, ofertas, albaranes/notas de entrega, facturas; serán archivadas por el Área de Administración. En cuanto a los proveedores, las hojas de seguimiento y la lista de proveedores aceptados se archivarán en las áreas de Recepción y Administración; el cuestionario de evaluación inicial y los informes de evaluación, serán archivados por el Responsable de Calidad.

Normas Aplicables al Proceso de Cuentas por Pagar Comerciales

Cuando una empresa empieza a crecer y a aumentar su volumen de negocio, se presta especial atención a adaptar la parte de producción y de servicio al cliente a ese aumento de demanda. Pero, a menudo, no se presta la suficiente atención a la evolución que sufre el proceso de cuentas por pagar.

Pero a medida que aumenta el volumen de facturas y, debido a las dimensiones de la estructura de personal que debe gestionar, validar y ejecutar las distintas fases del proceso, la complejidad puede llegar a convertirse en el peor enemigo para los involucrados en este proceso, y por extensión, del resto de la empresa.

Las cuentas por pagar es una división de la mayoría de las organizaciones que se encarga del pago de las facturas. Dependiendo del tamaño de la empresa, las organizaciones pueden tener un trabajador en las cuentas por pagar o cientos. Varios procesos comunes son utilizados por los departamentos de cuentas por

pagar, incluyendo la realización de pagos, el registro de transacciones, la impresión de informes y la obtención de créditos con nuevos proveedores.

Cuadro 19
Resumen Proceso de Cuentas por Pagar Comerciales

Proceso	Cuentas por Pagar Comerciales
Responsables	Responsable de contabilidad/ cuentas por pagar / gerente
Procesos relacionados	Compras/Caja
Entradas: Recepción de la propiedad de los bienes, equipos o mercancía comprada o compromiso de adquisición de un servicio.	Responsable: Personal de la empresa/ responsable de Contabilidad/cuentas por pagar.
Salidas: Cancelación del compromiso de pago adquirido por el bien, equipo, mercancía o servicio adquirido y registro del mismo en los libros contables.	Responsable: Personal de la empresa/ responsable de contabilidad/cuentas por pagar/ Gerencia.

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Responsabilidades

1. Personal de la empresa:

- Recepción de la documentación que avale la compra de la mercancía.
- Comunicación de las observaciones al responsable de administración.
- Revisión de las coincidencias de parámetros técnicos definidos en el pedido, con la orden de compra e informe de recepción.

2. Responsable de contabilidad/cuentas por pagar:

- Registro contable de la obligación contraída con el proveedor.
- Registro y actualización de los mayores auxiliares de cada proveedor.
- Realización de la orden de pago.

3. Gerencia:

- Aprobación de pagos.

Normas para el Pago de las Facturas

- Todo pago debe estar autorizado por la Gerente General.
- Para realizar los pagos de las facturas se deberá poseer la factura original Y/o copia de la misma para ser justificado el pago.
- Todas las facturas deben contener los lineamientos formales y legales que exige el Seniat.
- Las facturas no deben poseer enmiendas ni tachaduras.
- Se deberá imprimir un listado o reporte semanal de las cuentas por pagar ya vencidas al 15 y 30 días de vencimiento.
- Se debe realizar una programación de pagos en la semana y debe estar aprobado por la Gerente General.
- La programación de pago será verificada por caja/tesorería tomando en cuenta el flujo de caja y la fecha del vencimiento de las facturas.
- La elaboración del Boucher de tesorería debe estar soportada con la documentación verificada por el analista de cuentas por pagar.

- La cancelación de facturas urgentes será autorizada por la gerencia de administración/dpto. cuentas por pagar.
- Una vez emitido los cheques y ya firmados por el gerente general y el gerente de administración/dpto. de compras, se deberá llamar al proveedor para que sean retirados.
- Cuando se emita el cheque y solo se posea una copia de la factura, el proveedor deberá entregar la factura original al momento de cancelar la factura
- El proveedor deberá firmar el comprobante de pago una vez recibido el cheque; en caso de hacérsele el depósito se le anexara una copia del depósito al comprobante como muestra del pago
- El comprobante de pago deberá ser archivado con una copia de la factura en la carpeta del proveedor
- El original del comprobante deberá ser archivado con una copia de la factura en la carpeta de consecutivos de cheque de la empresa a cual pertenece
- La factura original deberá ser entregada al Departamento de Contabilidad.

Procedimientos Aplicables al Proceso de Compras

El proceso comprende todas las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, bienes y/o contratación de servicios, así como la tramitación de los pedidos/contratos a los proveedores, finalizando con la recepción de los mismos en la organización y la selección y evaluación de aquellos

proveedores de productos y servicios que incidan en la calidad de los servicios prestados por la organización.

Estos procedimientos comprenden desde la formalización de las solicitudes de necesidades de material, equipos o servicios, así como de la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrada de productos/servicios que cumplen todo lo requerido por la organización, así como las pautas a seguir para la selección y evaluación de proveedores de productos y servicios y su influencia en la gestión de calidad.

Los procesos de compras se inician con la necesidad de un bien o servicio y culminan con la adquisición y pago de éstos. Esta necesidad es planteada por el departamento o unidad que la requiere; de esta forma, las solicitudes de bienes o servicios dependen de un departamento diferente al de compras. De acuerdo con esto, los procesos de compras comprenden las siguientes etapas:

- Recepción de la solicitud de requisición
- Emisión de la orden de compra
- Aprobación de la orden de compra
- Envío de la orden de compra a los proveedores
- Recepción de los bienes y/o servicios
- Registro de la entrada del activo o recepción del servicio

Recepción de la Solicitud de Requisición

Para iniciar una compra, cualquier departamento de la empresa emite una solicitud de requisición. Esta emisión debe surgir por una necesidad específica, la cual puede originarse por varias razones, entre las cuales tenemos:

- Generación de un punto de re orden del inventario de mercancías.
- Cumplimiento del presupuesto de inversiones de capital.
- Surgimiento de necesidades de mercancías de acuerdo con el plan de trabajo.
- Otras.

Una vez detectada la necesidad, el departamento o unidad solicitante, completa una requisición o solicitud de los bienes a ser comprados y la envía al departamento de contabilidad. Es necesario que el departamento de contabilidad conozca los materiales y los proveedores, así la primera actividad del proceso consistirá en contactar los proveedores, con el propósito de obtener cotizaciones de los bienes a ser adquiridos.

Emisión de la Orden de Compra

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

para la Empresa. Las decisiones de compra son plasmadas en la orden de compra, la cual debe incluir por lo menos las siguientes informaciones:

- Departamento que solicita el bien o servicio
- Concepto o descripción de los bienes o servicios
- Cantidad de los bienes o servicios
- Costo unitario y total
- Fechas de solicitud y de disposición de los bienes o servicios
- Autorizaciones necesarias

Cuando se coloca la orden de compra, es necesario establecer en la misma, todas las condiciones necesarias para evitar problemas relacionados con retrasos en la entrega, cambios en la calidad y/o cantidad de los productos, cambios de precios y modificaciones en las condiciones de financiamiento.

Las normas de control interno exigen que cualquier modificación que pueda efectuarse a una orden de compra deba ser realizada en otro formulario, el cual cambie las condiciones que previamente se habían establecido en el formulario original de orden de compra. La modificación de una orden de compra debe ser una situación de excepción, en la cual alguna de las condiciones previamente establecidas es cambiada por cualquier situación que igualmente sea de excepción, una segunda opción es la emisión de una orden de compra que sustituya a la original.

Normalmente, las modificaciones más comunes que se realizan a una orden de compra son los cambios en precios o cantidades, las cuales en el primer caso deben estar soportadas por la autorización interna de personal

competente. Una vez emitida la orden de compra, ésta debe ser sometida a las aprobaciones correspondientes para su procesamiento.

Aprobación de la Orden de Compra

La aprobación de este documento está sujeta a las políticas de autorización que establezca la Empresa.

Envío de la Orden de Compra a los Proveedores

La autorización de la orden de compra a través del formulario de orden de compra, es emitida por el departamento de contabilidad. Esta responsabilidad implica que el departamento de contabilidad, en todo el proceso de revisión de la orden de compra, tiene las siguientes responsabilidades:

- Conocer los bienes utilizados por la Empresa y sus diferentes proveedores, es necesario que el personal del departamento conozca si se trata de productos importados o nacionales, condiciones de almacenamiento y transporte, requisitos de importación y otros aspectos.
- Realizar las compras con base en los requerimientos establecidos en cuanto a cantidad y calidad: La responsabilidad del departamento de contabilidad está limitada a cumplir con las requisiciones establecidas, en caso de existir necesidad de cambios se debe consultar con la unidad que solicitó el bien o servicio.

- Controlar que las mercancías se reciban oportunamente: Este aspecto es importante porque la recepción oportuna influye en las operaciones de la Empresa.
- Realizar los reclamos por los faltantes o defectos en calidad: La responsabilidad del departamento de contabilidad incluye negociar con los proveedores, los reclamos por faltantes o defectos en el producto.

Recepción de los Bienes y/o Servicios

El siguiente paso en el proceso de compras, es la recepción del bien o servicio. En este momento el proveedor recibió el documento original de la orden de compra y procedió a suministrar los bienes o servicios requeridos. Se pueden presentar los siguientes casos:

- El encargado de almacén recibe lo requerido, en este caso la conformidad de lo recibido la tiene que dar esta unidad y enviar la documentación necesaria al departamento de contabilidad para su registro.
- La unidad solicitante no es quien recibe lo requerido, sino otra dependencia física, en cuyo caso la unidad solicitante debe efectuar un seguimiento a las órdenes de compra que tiene pendiente por recibir.

Para que la recepción de bienes y/o servicios, se efectúe de acuerdo con las políticas de autorización establecidas por la gerencia, una copia de las órdenes de compras 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 autorizaciones preestablecidas.

Registro de la Entrada del Activo o Recepción del Servicio

Una vez recibidos los bienes o servicios, y luego que el departamento de contabilidad de la conformidad de recepción, se debe realizar el correspondiente registro de entrada del activo o de la recepción del servicio.

Para realizar esto, es necesario remitir al departamento de contabilidad la siguiente documentación para su registro:

- Copia de la orden de compra
- Factura original del proveedor
- Entrada de almacén o Informe de Recepción.
- Documentos aduanales, en caso de tratarse de importaciones

Se debe clasificar y codificar los bienes o servicios recibidos, a fin de registrarlos en la cuenta correspondiente de inventario, activo fijo, suministros o gastos por servicios.

Funciones del Departamento de Compras

- Supervisar las compras en general, seleccionando los proveedores más idóneos de manera que arrojen un beneficio económico a la empresa
- Recibir requisiciones de compras de los diversos departamentos
- Hacer las órdenes de compra de mercaderías y su respectivo seguimiento

- Realizar pedidos a proveedores de mercaderías específicas.
- Verificación de los reportes diarios de Recepción de Mercancía

Posteriormente se efectuará la verificación de la mercancía, calidad del producto, relación peso y precio, para luego ser llevada al almacén para su ingreso a Inventario.

Procedimientos Aplicables al Proceso de Cuentas por Pagar Comerciales

Luego de recibir la mercancía, y proceder a la elaboración del informe de recepción, es cuando se da inicio a los procedimientos propiamente dicho por parte del departamento de contabilidad o de cuentas por pagar.

Registro de la Obligación

El registro de la obligación se inicia cuando se realiza la transferencia de propiedad del bien, es en este momento cuando la Empresa se compromete a realizar el pago de acuerdo con las condiciones establecidas en la orden de compra.

El proceso de cuentas por pagar incluye los procedimientos contables para el registro de los pasivos, valuación de las cuentas por pagar – en caso de moneda extranjera – y el pago de las cuentas a los acreedores. Los procesos de compra y cuentas por pagar están relacionados con los procesos de almacenaje de las existencias, debido a que el mayor volumen de actividades del departamento de compras estará relacionado con la compra de materias primas y material de empaque para la producción. El

registro contable debe iniciarse con la recepción de la mercancía, para esto se cuenta con un formulario que se llama entrada de almacén, en este formulario se debe indicar la descripción de los materiales, las cantidades recibidas, fecha de recepción, además debe estar provisto de un espacio para las observaciones, en caso de existir alguna.

Pago del Bien o Servicio Recibido

El pago del bien o servicio se origina luego de haberse emitido la orden de pago. El pago de los pasivos está sujeto a lo establecido al respecto en las políticas de la Empresa con relación al manejo del efectivo. Esto lo realiza el departamento de caja o tesorería previa autorización.

Registro del Pago

Esta fase es un paso netamente contable, y debe ser efectuado en el momento en que la Empresa emite el cheque a favor del proveedor o beneficiario. Debemos tener presente que el proceso de emisión de órdenes de compra, por lo general, no genera obligaciones para la Empresa, debido a que hasta ese momento no se ha generado transferencia de propiedad de los bienes comprados; la necesidad de realizar registros contables surge cuando realizamos un pago anticipado al proveedor.

El analista de cuentas por pagar es el encargado de recibir toda la documentación que avala el servicio prestado o el bien o mercancía adquirida.

Es el que se encarga de verificar los documentos entregados por el área que generó el servicio, el analista de cuentas por pagar es la persona encargada, de la confrontación de datos, facturas originales con la orden de servicio externo fecha, monto, servicio prestado, y firma autorizadas

Luego de verificar toda la información, se determina: ¿Esta correcto?, Si la respuesta es SI, el analista procede a realizar el registro contable de la factura tomando en cuenta las retenciones de impuesto sobre la renta correspondiente por servicio (honorarios profesionales fletes, transporte interno, alquileres, contratista y subcontratistas y la retención del 75% del impuesto al valor agregado en caso de que la empresa sea agente de retención especial.

Posteriormente enviara la orden de pago y el Boucher con la factura original a caja/tesorería para que estos procedan a la cancelación del pasivo.

Si la respuesta es No, toma la decisión de regresar la información al área responsable y pide la corrección de la documentación para su futuro registro contable.

Funciones del Departamento de Contabilidad / Cuentas por Pagar

- Registrar todas las facturas recibidas tanto de inventario y gasto.
- Emitir diarios contables para todas las facturas de proveedores.
- Preparar semanalmente cheques para todos los pagos, sean estos inmediatos o regulares, envío de cheques y respectivo Boucher, junto a los documentos soportes al Contralor Financiero para su respectiva revisión y aprobación.

- Realizar un Reporte de informes de proveedores mensualmente para los registros de cuentas por pagar.
- Conciliar transacciones de cuentas por pagar y todas las demás cuentas de las que es directamente responsable el área.
- Elaborar reporte para pagos de impuestos.
- Mantener los archivos de las cuentas por pagar de forma ordenada y contabilizarlas diariamente.
- Cuadrar mensualmente el inventario en el sistema con el conteo manual realizado por el receptor de mercancía.
- Verificar que exista una correlación entre el pedido, la mercancía recibida y el importe facturado.
- Verificar la existencia de la autorización correspondiente para cada pedido.
- Comprobar que los saldos de pasivo no están infravalorados y que están adecuadamente descritos y clasificados en los estados financieros.
- Asegurarse que los pagos realizados están adecuadamente autorizados.
- Verificar que los saldos de las cuentas a pagar representan deudas reales de la empresa.
- Efectuar un análisis de la antigüedad de los saldos.

Flujograma del Proceso de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales

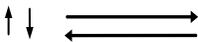
Los flujogramas, tienen como finalidad mostrar las tareas, las secuencias de éstas, así como las entradas y salidas para un proceso

específico, en este caso para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales.

Son de suma importancia en las empresas, tanto grandes o pequeñas ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este; considerándose como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier sistematización de procesos.

A continuación se muestra la simbología estándar empleada en los flujogramas y el flujograma de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales de manera gráfica:

Cuadro 20
Simbología Estándar de Flujogramas

Inicio / Fin	
Procesos	
Entrada de Datos	
Decisión	
Conector	
Cinta Magnética	
Disco Magnético	
Conector de Página	
Líneas de Flujo	
Documento	
Multidocumento	
Datos Almacenados	
Mostrar datos / Pantalla	

Fuente: Elaboración Propia. (2015)

Registros Contables de los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales

Los documentos validos para registrar el compromiso adquirido con el proveedor son la factura original, la orden de compra y/o servicio y el informe de recepción, todos ellos debidamente firmados y sellados por las personas autorizadas según corresponda.

En el registro contable del proceso de compras y cuentas por pagar comerciales intervienen las siguientes cuentas de control: Inventario de Mercancía, Cuentas por Pagar Proveedores, Anticipo a Proveedores, Iva Crédito Fiscal, Islr Retenido, Iva Retenido y Banco o Caja.

Para cada una de estas cuentas de mayor deben existir sus respectivos libros de mayores auxiliares que faciliten el control interno.

A continuación se describen detalladamente los procedimientos que se deben seguir para realizar los asientos de contabilidad relacionados con la adquisición de mercancía o recepción de servicios:

En el momento en que contabilidad recibe la factura de compra y el informe de recepción junto con la orden de compra, se procede a registrar el asiento contable correspondiente a la compra en el libro diario, cargando o debitando a la cuenta respectiva de Inventario de Mercancía y acreditando o abonando al pasivo de Cuentas por pagar o a Banco, si la compra se realiza a crédito o a contado respectivamente.

Registro contable cuando se realiza un pago anticipado al proveedor en el momento de colocar la orden de compra:

NOTA	FECHA	1	DEBE	HABER
	xx-xx-xxxx	Anticipo a Proveedores	x.xxx,xx	
1		Efectivo y/o Banco		x.xxx,xx
		<i>Para contabilizar el anticipo entregado al Proveedor "x"</i>	x.xxx,xx	x.xxx,xx
		2		

Registro Contable cuando se recibe la Mercancía:

	FECHA	1	DEBE	HABER
	xx-xx-xxxx	Inventario de Mercancia	x.xxx,xx	
2		Cuentas por Pagar Comerciales		x.xxx,xx
		Anticipo a Proveedores		x.xxx,xx
		<i>Para contabilizar la recepción de inventario</i>	x.xxx,xx	x.xxx,xx
		2		

Registro contable cuando la mercancía esta sujeta a pago de impuesto (IVA Credito Fiscal):

	FECHA	1	DEBE	HABER
	xx-xx-xxxx	Inventario de Mercancia	x.xxx,xx	
3		Iva Credito Fiscal	x.xxx,xx	
		Cuentas por Pagar Comerciales		x.xxx,xx
		<i>Para contabilizar el monto del Iva Credito Fiscal</i>	x.xxx,xx	x.xxx,xx
		2		

Registro contable para cancelar el pasivo:

	FECHA	1	DEBE	HABER
	xx-xx-xxxx	Cuentas por Pagar Comerciales	x.xxx,xx	
4		Efectivo y/o Banco		x.xxx,xx
		<i>Para contabilizar el pago del pasivo por compra de inventario</i>	x.xxx,xx	x.xxx,xx
		2		

Notas:

1. Este asiento se realiza en el caso de que el proveedor solicite un anticipo de pago junto con la orden de compra, en este caso, el mismo se debe registrar al momento de entregarle la orden de compra al proveedor y se debe tener en cuenta ya que el mismo debe ser descontado cuando se le haga la cancelación total de lo adquirido. Para ello, se carga a la cuenta Anticipo a Proveedores y se le abona a

la cuenta Efectivo o Banco, dependiendo de donde surgió la erogación del dinero.

2. Este asiento se realiza al momento de recibir la mercancía por parte del proveedor, en este caso se carga a la cuenta inventario de mercancía, con abono a Cuentas por Pagar Comerciales para registrar la obligación y abono a la cuenta de Anticipo a Proveedores, ya que se debe cancelar la cuenta del anticipo otorgado y deducir ese monto ya pagado del total del pasivo a cancelar.
3. En caso de que la mercancía adquirida esté sujeta al pago del IVA, se procede a cargar a la cuenta de Inventario de Mercancía y a la cuenta de Iva Crédito Fiscal, el monto correspondiente al impuesto, con abono a Cuentas por Pagar Comerciales para registrar la obligación.
4. Y finalmente cuando se va a cancelar la cuenta de pasivo del proveedor, se carga a Cuentas por Pagar Comerciales el monto a cancelar o deducir del pasivo en caso que solo sea un abono en cuenta y no la totalidad del pago, y se abona a la cuenta Efectivo o Banco, dependiendo de donde surgió la erogación del dinero.

Existen casos de compras de mercancía que manejan ciertas cuentas al momento de realizar el registro de ingreso de la misma, ya que son gastos o descuentos que afectan el costo de la mercancía, como los son los fletes en compra, gastos de importación, gastos aduaneros, comisiones, descuentos por pronto pago y las devoluciones. A continuación se describe como se registrarían estos conceptos, que básicamente parten del mismo asiento de recepción de la mercancía mencionado en la sección anterior, en

la nota número 2, pero abonándole o cargándole esta cuenta en específico según corresponda:

Fletes en Compras

Se registran en la cuenta de Inventario de Mercancía, y se cargan inmediatamente al costo de la mercancía comprada, el importe total, es decir, el monto de la factura más el monto del flete cancelado, el cual tiene que ser prorrateado y adicionado proporcionalmente a las tarjetas de inventario respectivas, resultando en una variación en el costo unitario de la mercancía comprada.

Descuentos por Pronto Pago

Es práctica común que los proveedores ofrezcan descuentos por pronto pago en la compra de materiales a los clientes que cancelan sus deudas dentro de un determinado periodo; en estos casos, se consideran dos alternativas para el registro contable, tratarlo como un costo o como una cuenta nominal de ingresos.

Devoluciones en Compra

De igual manera, se realizan devoluciones de mercancía al proveedor, por distintas razones, entre las que se pueden mencionar: mercancía no solicitada, con defectos, entre otras. La contabilización de las devoluciones al Proveedor, en el caso de que se realice posterior a la fecha de recepción, se reversa el asiento de compra, pero por la cantidad que corresponda a la devolución.

Medidas de Control Interno Aplicables a los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales

El Control Interno tiene una importancia relevante para las diferentes entidades en todo el país. Múltiples han sido los intentos por lograr un adecuado control que propicie alcanzar las metas trazadas. Para ello se realizan diferentes actividades de control que se diseñan con vistas a detectar las fallas e insuficiencias que puedan atentar contra el cumplimiento de los objetivos previstos en las empresas.

El contexto actual se caracteriza por la competitividad, lo que contribuye a que las empresas que quieran mantenerse en el mercado, desarrollen capacidades que le permitan introducirse, mantenerse y ampliarse en él. Todas las empresas tanto productivas como de servicios, desarrollan su actividad en un ambiente altamente competitivo.

Dentro de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, se deben cumplir los siguientes objetivos del control interno:

- **Autorización:** Estos están orientados a comprometer a la entidad de acuerdo a las políticas y normas de las mismas. En el caso de las Requisiciones, Órdenes de Compra y Órdenes de pago, estas solo deben ser emitidas con previa autorización siguiendo los niveles establecidos.
- **Integridad:** Para cumplir con este objetivo, es necesario unificar los procesos de contabilidad, almacén y compras, a fin de poder establecer un registro oportuno de las operaciones.

- **Existencia:** El propósito de este control, es permitir sólo el registro de aquellas partidas que estén relacionadas con las operaciones de la entidad.
- **Exactitud:** Es necesario igualmente para el cumplimiento de este control, la unificación de los procesos de contabilidad, almacén y compras, para así lograr registrar correctamente las cantidades de mercancías o los servicios recibidos.

Control Interno Proceso de Compras

A continuación se detallan las principales medidas de control interno que se deben tomar en cuenta dentro del proceso de compras:

- **Anticipar o reconocer un problema o una necesidad:** Casi todas las compras que realizan las empresas están motivadas por las necesidades de los procesos de producción de la empresa, su inventario de mercancías o sus operaciones diarias. Por lo tanto, la demanda de bienes y servicios de la empresa, es una "demanda derivada", de los clientes por los bienes o servicios que comercializa la empresa.
- **Determinar y describir las características y la cantidad de los artículos que se necesitan:** Por lo general, la demanda de los productos de la empresa y las necesidades de sus procesos de producción y de sus operaciones, dictan los tipos y las cantidades de los bienes y servicios que se comprarán. Por lo que, los criterios que se usen para especificar los materiales y los equipos que se requieren, normalmente, deben ser exactos en el aspecto técnico, derivado de la naturaleza y complejidad de dichos procesos. Así mismo, es preciso

calcular con cuidado las cantidades, para evitar el exceso de inventarios, o en su caso evitar las demoras ocasionadas por la inexistencia de los materiales requeridos.

- **Buscar posibles proveedores y clasificarlos:** Una vez que la organización ha definido con claridad el tipo de bien que necesita, empieza la búsqueda de posibles proveedores. Si el bien ha sido adquirido otras veces, la búsqueda tal vez se limite a uno o varios proveedores que han cumplido satisfactoriamente en el pasado.
- **Adquirir las propuestas o cotizaciones y analizarlas:** Una vez que el comprador ha identificado a los posibles proveedores, entonces solicita propuestas o cotizaciones específicas a cada uno de ellos. Cuando se trata de un producto que se compra con frecuencia, estándar y no tiene complicaciones técnicas, el proceso tal vez no sea largo. El comprador quizá se limite a consultar los catálogos de varios proveedores o haga unas cuantas llamadas telefónicas. En el caso de bienes y servicios más complejos y costosos, tal vez le pida a cada uno de los posibles proveedores que realice una presentación de ventas, de una forma clara, detallada y por escrito.
- **Evaluar las propuestas y escoger a los proveedores:** En esta etapa del proceso, diversos miembros del centro de compras analizan si los posibles proveedores y sus diversas propuestas son aceptables. Asimismo, la empresa compradora y una o varias de las empresas vendedoras pueden negociar los precios, los términos de crédito y los calendarios de entrega. Al final, quedan seleccionados uno o varios proveedores y, después se firman los correspondientes contratos de compra.
- **Escoger una rutina para los pedidos:** Mientras el bien adquirido no sea entregado, éste no tiene utilidad alguna para la empresa. En

consecuencia, el departamento de compras, después de hacer un pedido al proveedor, trata de que la entrega de los bienes coincida con el momento en que la compañía necesitará el producto. Con la entrega del pedido también ocurren otras actividades internas. Los bienes deben ser recibidos, inspeccionados, y asentados en los registros contables y posteriormente pagarlos.

- **Evaluar el desempeño y proporcionar retroalimentación:** Una vez que los bienes han sido recibidos, comienza su evaluación tanto del producto como del proveedor. Los bienes se inspeccionan para ver si cumplen con las especificaciones descritas en el contrato de compra. Más adelante, los usuarios juzgan si el bien adquirido se desempeña de acuerdo con las expectativas. El desempeño del proveedor también se evalúa de acuerdo con criterios como la puntualidad de la entrega, la calidad del producto y el servicio después de la compra.

Control Interno Proceso de Cuentas por Pagar Comerciales

A continuación se detallan las principales medidas de control interno que se deben tomar en cuenta dentro del proceso de cuentas por pagar comerciales:

- Deben segregarse las funciones de recepción de productos o mercancías, de las de autorización de pagos y emisión de cheques.
- Deben archivar, en expedientes de pago por cada proveedor, los documentos relativos a cada operación: el original de la factura (que debe cancelarse, con el sello de pagado, al efectuarse su liquidación), una copia del informe de recepción y el cheque pagado, Boucher de transferencia 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 edades, a fin de tener conocimiento actualizado de las envejecidas y proceder a activar su pago.

Formatos y Formularios Relacionados con los Procesos de Compras y Cuentas por Pagar Comerciales

Los modelos o informes que generalmente se utilizan para el control de las actividades rutinarias de compra, uso, almacenamiento y entrega de los materiales son:

- **Requisición de Mercancía:** Es un documento elaborado por el departamento de almacén, mediante el cual se solicita al departamento de compras que adquiera determinada mercancía y/o suministro. Entre las especificaciones que debe incluir la solicitud, se encuentran: el número de requisición, nombre de la persona o departamento que hace la solicitud, fecha de pedido, fecha de entrega, cantidad de artículos solicitados, identificación del número de catálogo, descripción del artículo y firma autorizada. Por lo general se elabora en original y copia; el original es remitido al departamento de compras y la copia se archiva en el departamento solicitante.
- **Orden de Compra:** Es un modelo que se prepara en el departamento de compras autorizando al proveedor seleccionado el despacho de los

materiales especificados de acuerdo con los términos establecidos y en la fecha y lugar convenidos. Debe incluir los siguientes aspectos: nombre y dirección de la empresa que hace el pedido, número de la orden de compra, nombre y dirección del proveedor, fecha del pedido, fecha de entrega, términos de la entrega y de pago, cantidad de artículos solicitados, número de catálogo, descripción, costo por unidad y total, costo total de la orden y la firma autorizada. Generalmente se elabora por cuadruplicado; el original se destina al proveedor, el duplicado se envía al empleado del departamento de recepción para advertirle de la entrega futura y luego es remitido al departamento de almacén, el triplicado se envía al departamento de contabilidad/cuentas por pagar y el cuadruplicado permanece en el departamento de compras.

- **Informe de Recepción:** Es un formato elaborado con la finalidad de especificar la cantidad y clase de materiales recibidos. Los materiales que no sean satisfactorios deben ser devueltos inmediatamente al proveedor y el Informe de Recepción debe indicar la cantidad realmente aceptada. El Informe de Recepción generalmente debe incluir el nombre del proveedor, número de la orden de compra, fecha en que el pedido es recibido, código del material, cantidad recibida, descripción de los artículos, las diferencias con la orden de compra si existiesen y la firma autorizada. Este debe ser numerado por anticipado y preparado por triplicado; el original se envía a contabilidad junto con la factura, el duplicado se envía al departamento de compras para indicar que el pedido fue recibido y el triplicado se archiva.

- **Orden de Devolución en Compras:** Es un formulario que indica la mercancía que debe ser devuelta al proveedor. Este formato debe llevar impreso el número y fecha de la devolución, el nombre del proveedor, número de la orden de compra o de la factura a la cual pertenece la mercancía devuelta, código, cantidad devuelta, descripción de los artículos, las observaciones correspondientes, entre ellas la causa de la devolución y la firma autorizada. Esta debe emitirse por triplicado; el original se envía al departamento de compras para que gestione la devolución al proveedor, el duplicado se remite al departamento de contabilidad/cuentas por pagar para su debido registro y el triplicado permanece en el departamento de almacén.

A continuación se muestran los formularios descritos anteriormente:

LOGO DE LA EMPRESA
RAZON SOCIAL
DIRECCION FISCAL
NÚMERO DE RIF
DATOS DE CONTACTO

REQUISICION DE MERCANCÍA

No. 00000001

Solicitante: _____
Fecha: _____ Fecha Requerida de entrega: _____

Cantidad	Código	Descripción

Observaciones: _____

Autorizado por: _____

Sello: _____

LOGO DE LA EMPRESA
RAZON SOCIAL
DIRECCION FISCAL
NÚMERO DE RIF
DATOS DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA

No. 00000001

Proveedor: _____ Fecha del Pedido: _____
Dirección: _____
Fecha de Pago: _____ Condiciones de Pago: _____

Código	Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
Total				

Observaciones: _____

Autorizado por: _____

Sello: _____

LOGO DE LA EMPRESA
RAZON SOCIAL
DIRECCION FISCAL
NÚMERO DE RIF
DATOS DE CONTACTO

INFORME DE RECEPCION

No. 00000001

Proveedor: _____ Fecha de Recepción: _____
Orden de Compra N°: _____

Código	Cantidad	Descripción	Discrepancias

Observaciones: _____

Autorizado por: _____

Sello: _____

LOGO DE LA EMPRESA
RAZON SOCIAL
DIRECCION FISCAL
NÚMERO DE RIF
DATOS DE CONTACTO

ORDEN DE DEVOLUCIÓN DE COMPRAS

No. 00000001

Proveedor: _____ Fecha de Devolución: _____
Orden de Compra N°: _____ Factura Compra N°: _____

Código	Cantidad	Descripción

Observaciones: _____

Autorizado por: _____

Sello: _____

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el análisis de la situación actual de las empresas y en la búsqueda de que los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales sean más eficientes permitiendo un crecimiento apoyado en información útil y certera que de cómo resultado decisiones correctas para la solución de problemas, además de llevar adelante proyectos factibles de desarrollo, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- Aplicar las normas, procedimientos y medidas de control interno, permitiendo un mejor control de los procesos, disminuyendo errores, evitando fraudes y obteniendo información de calidad que se transforme en decisiones que aumenten la competitividad de la empresa y mejore su posicionamiento en el mercado.
- Supervisar el correcto cumplimiento de las normas, procedimientos y medidas de control interno, para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales, ya que la negligencia o incumplimiento de parte o todo de su contenido no traería los beneficios para los cuales fueron diseñadas, siendo de suma importancia el seguimiento y control que puedan ejercer los encargados de dichos procesos sobre el personal involucrado en los mismos.
- Ser detallistas en la selección de los proveedores de bienes y/o servicios, que no solo ofrezcan los mejores precios sino también la

mejor calidad, tiempos de entrega, condiciones de pago, opciones de crédito, y disponibilidad, lo que se traduciría en una gran ventaja competitiva, mejoras en los márgenes de ganancias y mayor posicionamiento en el mercado.

- Instruir y adiestrar al personal encargado de los procesos de compras y cuentas por pagar para asegurar una correcta puesta en marcha y posterior desarrollo de la sistematización de los mismos, disminuyendo con esto errores u omisiones, aumentando la agilidad y destreza del capital humano y promoviendo la implementación de ideas que mejoren los procesos a futuro.
- Solicitar asesoría a empresas especializadas en la cultura organizacional, sobre los pasos a seguir para el establecimiento cordial y no invasivo de las normas y procedimientos, así como de las medidas de control interno establecidas, de manera tal que el proceso de sistematización sea acogido de la mejor manera por todos los involucrados y que la resistencia al cambio sea mínima, viendo esto como una oportunidad de mejora y crecimiento tanto de la entidad como personal y no una amenaza.

LISTA DE REFERENCIAS

- Araujo, D. (2007). Presentó un Trabajo de Grado titulado: **Diseño De Un Sistema De Información Contable Que Permita La Eficiencia De Las Operaciones Y Confiabilidad De La Información Financiera, Según Normas Internacionales De Contabilidad Para El Departamento De Cuentas Por Pagar Específicamente Para Las Importaciones De La Empresa C.A, Goodyear De Venezuela.** Valencia. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación.** (3ª ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación.** (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Bocchino, W (1993). **Sistemas de Información Para la Administración.** (2ª ed. En Español). México: Trillas.
- Catacora, F. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Caracas: McGraw-Hill.
- Catacora, F. (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Caracas: McGraw-Hill.
- Cook, T. y Reichardt, C. (2005). **Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa.** (5ª ed.). Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Fisher, L. y Espejo, J. (2007). **Mercadotecnia** Editorial McGraw Hill. México.
- Gómez, F. (1993). **Contabilidad I Semestre.** (1ª ed.). Caracas: Frigor.
- Gómez, F. (1993). **Sistemas y Procedimientos Administrativos.** (1ª ed.). Caracas: Frigor.
- Latouche, M. de. Y Maldonado, R. (s.f). **Estudio de la Contabilidad en General.** Valencia, Venezuela.

Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria PYMI. (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.583**, Diciembre 3, 2002)

Levinson (1985). **Guerrilla Marketing**. Editorial Mc Graw Hill. (1a Edición). México.

López, A. (2003). **Proceso Contable 4: Contabilidad del Capital**. (5ª ed.). México: Thomson Learning.

Mendez, C. (2010). **Metodología**. (4ª ed.). México: Limusa, s.a.

Mendoza, M. (1996). **Sistemas y Procedimientos**. Caracas: Publicaciones UCAB

Monsalve, José. (2012). **Balanced scorecard y atención al cliente en el departamento de pagos a proveedores**. Mérida. Universidad de los Andes. Venezuela.

Parella, S. y Martins. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (2ª ed.). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDEUPEL)

Parra, Rodolfo. (2011). Presentó un Trabajo de Grado titulado: **Plan estratégico para optimizar la gestión de los procesos administrativos de las pequeñas y medianas empresas (pymes) familiares del municipio valencia del estado Carabobo**. Valencia. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Pinto, P. (2012). Presentó un Trabajo de Grado titulado: **Desarrollo de Alianzas Estratégicas para mejorar la Gestión de Compras de las Microempresas del sector de Artes Gráficas del Estado Carabobo**. Valencia. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Ramírez, T. (2007). **Cómo Hacer un proyecto de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo.

Redondo, A. (1973). **Curso Práctico de Contabilidad General**. (2ª ed.). Caracas: Centro Contable Venezolano.

Sabino, C. (1986). **El Proceso de Investigación**. Buenos Aires: Panapo.

Sampieri, F. (1998). **Metodología de la Investigación**. (2ª ed.).

México: Mc Graw-Hill.

Silva, J. (2006). **Metodología de la Investigación**. Caracas: Colegio Bolivariana, c.a

Tamayo y Tamayo, M. (1992). **El Proceso de la Investigación Científica**. (2ª ed.). México: Limusa.

Tur, A. (1979 - 1980). **La Sistematización Contable - Administrativa**. Valencia - Venezuela: Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Autor.

Wikipedia. com. **Documento en Línea**. Disponible en: <http://www.wikipedia.com>. Consulta: 2015, Enero 2015.

ANEXOS

SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA.

Empleo de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: El mismo será empleado con la finalidad de recolectar la información del personal que labora directamente con los procesos de costos, compras y cuentas por pagar comerciales en la empresa de manera más fácil, con preguntas cerradas de alternativas de respuesta dicotómicas, para agilizar el análisis e interpretación de resultados.

Cálculo de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Antes de aplicar el instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada, se aplicara una prueba piloto a cinco (05) sujetos, cuyos resultados serán expuestos en una matriz para así determinar el coeficiente de confiabilidad.

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición.

En el presente trabajo se empleará como método el de K_{R20} (Kuder y Richardson), ya que este coeficiente se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas como serán las alternativas de respuesta del cuestionario de la investigación.

Este coeficiente desarrollado en 1937 por Kuder y Richardson (K_{R-20}) sirve para estimar la confiabilidad de una medición, su interpretación es la misma que la del coeficiente alfa.

Cuadro 22
Matriz de Confiabilidad

SUB/ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9
2	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	6
3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	6
4	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	6
5	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	8
P	0,5	0,2	0,0	0,0	0,3	0,1	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	35
Q	0	0,3	0,5	0,5	0,2	0,4	0,5	0	0	0	0	0,1	
P x Q	0	0,6	0	0	0,6	0,4	0	0	0	0	0	0,4	2

Fuente: Elaboración Propia. (2015).

LEYENDA	
P:	INDICE DE RESPUESTA POSITIVA
Q:	INDICE DE RESPUESTA NEGATIVA
P x Q:	TENDENCIA DEL INDICE DE RESPUESTA

RANGOS	
NO:	0 PUNTOS
SI:	1 PUNTO

Cálculos para determinar el coeficiente de confiabilidad según el método de K_{R20} (Kuder y Richardson)

CUESTIONARIO

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente las preguntas antes de responder.
- Elija solo una alternativa por cada pregunta.
- Marque con una equis (x) la alternativa seleccionada.

Interrogantes:

1. ¿Existen inconvenientes en su empresa asociados a los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

2. ¿Existen formatos y formularios en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

3. ¿Existen normas y procedimientos en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

4. ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, estas son empleadas para el desarrollo de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

5. ¿Existen medidas de control interno en su empresa para los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

6. ¿Piensa usted que los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales en la actualidad son desarrollados correctamente?

Si

No

7. ¿Cree usted necesario una mejora en los procesos actuales de compras y cuentas por pagar comerciales?

Si

No

8. ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, piensa usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales sería una solución viable?

Si

No

9. ¿De ser afirmativa la respuesta anterior, estaría usted dispuesto a emplear esa sistematización?

Si

No

10. ¿Cree usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales mejoraría el desempeño de sus funciones en la empresa?

Si

No

11. ¿Cree usted que una sistematización de los procesos de compras y cuentas por pagar comerciales beneficiaría a la empresa en general?

Si

No

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Apreciado Experto:

El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicará durante el desarrollo del Trabajo de Grado titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA**, elaborado por la Licenciada: Patricia del Carmen Molina Guerra, cédula de identidad No V.-15.863.771, para optar al Título de Magíster en Ciencias Contables.

Lea el instrumento y marque con una (x) su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señalan:

Pertinencia: Relación estrecha entre la pregunta, los objetivos a lograr y el aspecto o parte del instrumento que se encuentra desarrollado.

Redacción: El ítem está escrito con claridad y precisión, utilizando para ello un lenguaje técnico y se interpreta un solo significado.

Adecuación: Es la correspondencia del contenido de la pregunta con el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

CÓDIGO	APRECIACIÓN
B	BUENO: El indicador se presenta en grado igual o ligeramente superior al mínimo aceptable.
R	REGULAR: El indicador no llega al mínimo aceptable, pero se acerca a él.
D	DEFICIENTE: El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.



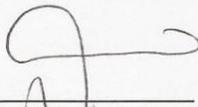
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
Programa de Maestría en Ciencias Contables

Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado

La Comisión Coordinadora del Programa de Maestría en Ciencias Contables, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo N°44 literal k del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA”** adscrito a la línea de investigación “Sistemas de Información Contables” presentado por el (la) ciudadano (a) **PATRICIA DEL CARMEN MOLINA**, titular de la cedula de identidad N° **15.863.771**, y elaborado bajo la dirección del (la) Tutor (a): **DAVID ZAMBRANO** Cedula de Identidad N° **07.074.631**, considera que el mismo reúne los requisitos y en consecuencia es **APROBADO**.

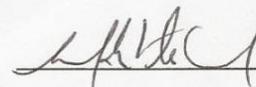
En Maracay, a los 09 días del mes de Marzo del dos mil quince,

Por la Comisión Coordinadora:



Hilda Briceño





Carol Omaña

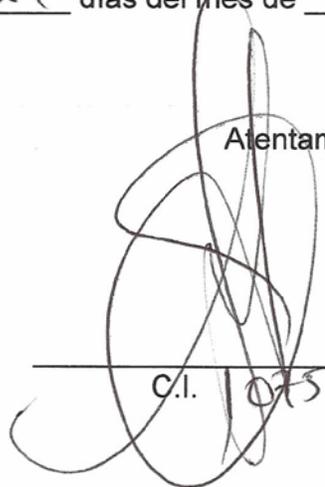
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INSTRUMENTO

Especialista en Contenido

Quien suscribe, Jose' Cabeza, C.I. N° 10752084, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA**, cuyo autor es la Licenciada: Patricia del Carmen Molina Guerra, cédula de identidad No V.- 15.863.771, aspirante al título de Magister en Ciencias Contables, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener en esta investigación.

Constancia de Aprobación que se expide a solicitud de la parte interesada en Maracay a los 29 días del mes de abril de 2015.

Alientamente;


C.I. 10752084

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INSTRUMENTO

Especialista en _____

Investigación

Quien suscribe, _____

Yenny Cumana
4566488

C.I. N° _____

mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA INDUSTRIAL CORINSA, CAGUA, ESTADO ARAGUA**, cuyo autor es la Licenciada: Patricia del Carmen Molina Guerra, cédula de identidad No V.- 15.863.771, aspirante al título de Magíster en Ciencias Contables, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener en esta investigación.

Constancia de Aprobación que se expide a solicitud de la parte interesada en Maracay a los 29 días del mes de Abril de 2015.

Atentamente;



C.I. _____

4566488