



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.**

Autora: GABRIELA PAULINA TORRES WONG

Tutora: ECO. CARLOS LUIS RIVERA

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia

GABRIELA PAULINA TORRES WONG

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía.

A mi familia por ser mi mayor motivación personal, en especial a mi esposo y a mis hijos por la paciencia.

A mis profesores y tutores quienes fueron mi motivación estudiantil, su esfuerzo, dedicación y aporte, por compartir sus conocimientos para lograr concluir mi tesis.

A mis compañeros de trabajo y la empresa donde laboro quienes se convirtieron en mi motivación profesional.

A todos quienes me ayudaron con su visión crítica de muchos aspectos cotidianos y consejos permitiéndome ser mejor cada día.

GABRIELA PAULINA TORRES WONG



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.** y problema de investigación: **¿ CÓMO INFLUYE EN LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS INTERNOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS A PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP, DURANTE EL PERIODO 2017?** presentado por **GABRIELA PAULINA TORRES WONG** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

GABRIELA PAULINA TORRES WONG

Tutora:

ECO. CARLOS LUIS RIVERA

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **GABRIELA PAULINA TORRES WONG** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.**, de la modalidad de **SEMIPRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

GABRIELA PAULINA TORRES WONG

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

RECONOCIMIENTO DE FIRMA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



INSTITUTO

SUPERIOR

TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.

Autor: Gabriela Paulina Torres Wong

Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta el caso de estudio de una organización que anhela y busca mejorar sus procesos de pago a proveedores para fortalecer, y en algunos casos re-establecer, las relaciones comerciales. Es así que se formula la presente propuesta para brindar una solución a la problemática identificada. Para ello, se procedió a hacer uso de herramientas administrativas como COSO, diagramas de flujo y elaboración de procedimientos. Se hizo uso de dos tipos de investigación como fueron la bibliográfica y descriptivas, así mismo se usó técnicas de estadísticas como la encuesta. Se procedió al análisis de los resultados que permitieron la elaboración de la propuesta más ajustada a la realidad de la organización. El procedimiento propuesto busca brindar de esta forma seguridad razonable para que las diferentes áreas y departamentos involucrados de la organización con los pasivos de proveedores de bienes, materiales y servicios se encuentran funcionando en armonía y de manera competente.

Mejora

Proceso

Pago a Proveedores



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.**

Autor: Gabriela Paulina Torres Wong

Tutora: Eco. Carlos Luis Rivera

ABSTRACT

This research work presents the case study of an organization that yearns and seeks to improve its payment processes to suppliers to strengthen, and in some cases re-establish, business relationships. This is how the present proposal is formulated to provide a solution to the identified problem. To do this, we proceeded to make use of administrative tools such as COSO, flow diagrams and elaboration of procedures. Two types of research were used, such as bibliographical and descriptive, and statistical techniques such as the survey were used. We proceeded to the analysis of the results that allowed the elaboration of the proposal more adjusted to the reality of the organization. The proposed procedure seeks to provide reasonable security so that the different areas and departments involved in the organization with the liabilities of suppliers of goods, materials and services are functioning in harmony and competently.

Improvement

Process

Payment to Suppliers

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE GENERAL.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Situación Conflicto	2
Delimitación del Problema	3
Delimitación Espacial.....	3
Delimitación Temporal	4
Formulación del problema	4
Sistematización del problema	4
Variables de la Investigación	4

Evaluación del Problema	5
Objetivos de la investigación	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
Justificación de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos	8
Fundamentación Teórica	9
Antecedentes Referenciales	26
Fundamentación Legal	28
Variables de Investigación. Conceptualización	31
Definiciones Conceptuales	34

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Breve historia de la empresa	37
Diseño de investigación	41

Tipos de investigación	45
Universo y Muestra	46
Procedimiento de análisis de información.....	53
Resultados e interpretación de datos de la encuesta	54

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados e interpretación de datos de la observación.....	65
Plan de Mejora.....	67
Presupuesto.....	74
Cronograma	74
Evaluación impacto	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Árbol de Problemas.	2
Figura 2: Diagrama de formato vertical.....	20
Figura 3: Diagrama de formato horizontal	21
Figura 4: Diagrama de formato panorámico	22
Figura 5: Matriz FODA.....	25
Figura 6: Organigrama de CONSOLIDOS CORP.....	39
Figura 7: Proceso actual del proceso de pago a proveedores de CONSOLIDOS CORP.....	40
Figura 8. Percepción sobre el conocimiento de criterios de pago	54
Figura 9. Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago	55
Figura 10. Percepción sobre el tiempo de recepción de documento ...	56
Figura 11. Registro de documentación receptada para pago	57
Figura 12. Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.....	58
Figura 13. Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago.....	59
Figura 14. Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.....	60
Figura 15. Percepción sobre el tiempo promedio de pago	61
Figura 16. Diferencias en el pago de factura	62
Figura 17. Extravío de facturas de proveedores	63
Figura 18. Extravío de facturas de proveedores	64
Figura 19: Proceso propuesto para Pago de Proveedores.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1: Operacionalidad de la variable independiente	32
Tabla 2: Operacionalidad de la variable dependiente	33
Tabla 3: Tipo de investigación	45
Tabla 4: Delimitación de la población	46
Tabla 5: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación	48
Tabla 6: Percepción sobre el conocimiento de criterios de pago.....	54
Tabla 7: Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago.....	55
Tabla 8: Percepción sobre el tiempo de recepción de documento.	56
Tabla 9: Registro de documentación receptada para pago.	57
Tabla 10: Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.....	58
Tabla 11: Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago.....	59
Tabla 12: Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.....	60
Tabla 13: Percepción sobre el tiempo promedio de pago.....	61
Tabla 14: Diferencias en el pago de factura.	62
Tabla 15: Extravío de facturas de proveedores.	63
Tabla 16: Extravío de facturas de proveedores.	64
Tabla 17: Detalle de propuesta.....	73
Tabla 16: Presupuesto de Propuesta	74
Tabla 17: Cronograma de Propuesta.....	74

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Actualmente, las empresas de todo el mundo compiten por una posición dentro del mercado global mediante la búsqueda del mejoramiento de sus procesos internos que les permita alcanzar ventajas competitivas distintivas frente al cliente, siendo más eficientes en todos los ámbitos de la organización para poder diferenciarse de los demás. Toda empresa tiene que buscar su beneficio y el de su cliente para obtener una mayor rentabilidad, mejora de la calidad, fidelizar a sus consumidores y estrechar relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores.

El Proveedor es la persona jurídica o natural que vende materiales, materia prima, insumos o presta servicios. En empresas medianas o grandes, los proveedores se convierten en aliados estratégicos, sobretodo en empresas industriales y de fabricación. Es por ello, que es importante establecer relaciones mutuamente beneficiosas para que ambas partes - empresa y proveedores.

Es por ello, que se ha considerado que la Gestión de pago a proveedores se constituya en uno de los procesos internos más importantes para toda

empresa. Pero para ello, debe de establecer un proceso definido con controles internos adecuados y el cumplimiento de lo acordado.

Situación Conflictiva

Efectos



Figura 1: Árbol de Problemas.

Elaborado por: Gabriela Torres

Se observa que la compañía CONSOLIDOS CORP presenta deficiencia importante en el proceso de cancelación de haberes a los proveedores, lo que afecta a su pago oportuno y afecta la imagen de la empresa, así como también se puede ver afectado el suministro ó servicio

proporcionado por parte del proveedor, al considerar que se ha quedado mal. Dada las operaciones y actividades económicas de la organización y los problemas que pueden acarrearle, se evidencia la ineficiencia y la ineficacia de los procesos internos.

Lo que se pretende con esta investigación mediante el análisis del proceso de pago a proveedores que permita brindar alternativas de soluciones que se propondrán a la organización respecto a su proceso interno en búsqueda de la mejora operativa y monetaria. Con ello, se busca garantizar una relación beneficiosa con el proveedor para convertirlo en un aliado estratégico de la empresa y con ello optimizar recursos, mejorar la imagen corporativa y la competitividad del negocio.

Delimitación del Problema

País:	Ecuador
Región:	Costa
Provincia:	Guayas
Cantón:	Guayaquil
Lugar:	Puerto Santa Ana Edificio The Point piso 2 oficina 204
Campo:	Administrativo
Área:	Administración Financiera
Aspectos:	Procesos internos.
Tiempo:	2017

Delimitación Espacial

La investigación se realiza en las instalaciones de CONSOLIDOS CORP. de la ciudad de Guayaquil. En dicha organización, que es objeto de estudio en la presente investigación, se procederá a mejorar el proceso de pagos a proveedores.

Delimitación Temporal

En el desarrollo de la presente investigación, se llevará a cabo el análisis que corresponderá al periodo Tercer Trimestre del año 2017. El tiempo para realizarla es de tres meses aproximadamente; esto debido a que se estudiará y optimizará todo el proceso de pagos proveedores.

Formulación del problema

¿Cómo influye en la eficiencia de los procesos internos el cumplimiento de los pagos a proveedores de la empresa CONSOLIDOS CORP, durante el periodo 2017?

Sistematización del problema

- ¿De qué manera se conocerán los procesos internos y actividades de la empresa?
- ¿Cómo establecer un proceso óptimo para el cumplimiento de los pagos a proveedores?
- ¿De qué manera se garantizará el adecuado cumplimiento de los pagos a proveedores?
- ¿Cómo se medirá el cumplimiento de los pagos a los proveedores?

Variables de la Investigación

- Variable independiente: Eficiencia de los procesos internos.
- Variable dependiente: Cumplimiento de los pagos a proveedores

Evaluación del Problema

El problema seleccionado y presentado, cumple con los siguientes aspectos:

Relevante: Esta propuesta de mejora permitirá reducir problemas de retrasos respecto al aprovisionamiento de materia prima e insumos y servicios que son requeridos.

Claro: Mediante el uso de técnicas de análisis de causa-efecto como es el árbol del problema, se estableció el presente tema. De igual modo, los objetivos: generales y específicos son precisos en la búsqueda de la solución propuesta.

Concreto: En el problema detectado y en el tema planteado, se destaca básicamente una situación real: El Inadecuado manejo del control de ingresos y gastos de CONSOLIDOS CORP. En el proyecto se plantea de manera precisa los objetivos reales a lograr con el diseño del control interno.

Delimitado: El problema planteado se aplica específicamente a la empresa CONSOLIDOS CORP. que es objeto de esta investigación, se limita al estudio de las deficiencias que se encuentran a nivel de la gestión del primer trimestre del año 2017.

Factible: Existe facilidad para el acceso de información, así como un compromiso de todas las personas que son parte de CONSOLIDOS CORP, que están con grandes expectativas que brinden posibles alternativas de solución del problema detectado.

Objetivos

Objetivo general

- Elaborar una propuesta para mejorar el proceso de pago a proveedores de la empresa CONSOLIDOS CORP., para reducir los costos generados por la ineficiencia de dicho proceso.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos para su aplicación en la presente propuesta de mejora.
- Diagnosticar la eficacia en el área contable en el proceso actual de pago a proveedores.
- Proponer estrategias de mejoras en el proceso de pago a proveedores.
- Establecer un nuevo proceso de pago a proveedores.

Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica en la importancia de mejorar los procesos internos de la empresa bajo estudio mediante la propuesta enfocada para reducir el incumplimiento de los pagos a proveedores. Al optimizar los tiempos como es el tiempo de respuesta de pago a los proveedores, esto permitirá a la organización fortalecer aún más sus lazos comerciales con ellos, brindar una buena imagen al público en general y enfocarse en buscar la satisfacción de sus clientes.

Es importante que se mantengan buenas relaciones laborales con los proveedores, porque son los provisosores para la puesta en marcha del negocio. Los resultados alcanzados a través del análisis de la información permitirán identificar características importantes que contribuyan a la mejora del proceso objeto del presente estudio.

En el aspecto teórico, se establecerá una metodología que permita el análisis objetivo del proceso, el establecimiento de controles internos e indicadores que permitan su adecuada medición y seguimiento, de tal forma que cualquier desviación significativa a lo establecido por la organización podrá ser identificada y corregida de forma oportuna. La aplicación de encuesta mediante un cuestionario estructurado también aporta información valiosa dado que será realizado por las personas que integran la empresa, y permitirá obtener una visión interna de la problemática que se pretende resolver.

En el aspecto práctico, a corto plazo se alcanzará un nivel de satisfacción con todos los proveedores y con ello, un crecimiento constante en la organización. El buen manejo de la gestión de proveedores permite reduce costos y reduce riesgos de gestión. Lo que brinda un panorama amplio a la empresa para la planificación de sus operaciones a mediano y largo plazo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Las empresas se encuentran en un momento en el cual sostenerse en el mercado y ser competitivas resulta un trabajo bastante arduo y complicado, que implica esfuerzo y dedicación. Toma mucho tiempo formar una imagen. Muchas de ellas por estar solucionando problemas a nivel administrativo no pueden dedicarse al objetivo del negocio, tampoco evalúan su proceso administrativo y siguen con los mismos lineamientos desde que inició, por ello la importancia de que los empresarios se concienticen en la inversión de desarrollo de un programa de mejoramiento y análisis de los procesos actuales que realizan las empresas.

El objetivo de la investigación es mejorar el proceso de pago a proveedores mediante un análisis y estudio de dicho proceso, debido a que se han presentado varios inconvenientes tales como: tiempos extemporáneos de pago, demoras en el trámite de gestión, pérdida de documentos y devoluciones de facturas por parte del departamento contable, e incluso llega al punto de la suspensión de los servicios y retraso en entregas de productos, como forma de protesta de los proveedores hacia la organización; llevando a inconformismos entre las áreas, mal ambiente laboral, desgaste de tiempo y de dinero, mala imagen con el proveedor, menor rapidez en la entrega de productos o servicios contratados.

Para ello se tomarán bases teóricas como la reingeniería, las bases administrativas, definición de procesos y diagramas de flujos, así como herramientas administrativas como FODA para saber qué se está haciendo mal, qué se está omitiendo o qué falta por hacer.

Fundamentación Teórica

Administración General

La administración es universal, como necesidad, como disciplina, como proceso, como conjunto de técnicas y herramientas que son necesarias estudiar con toda la seriedad y profundidad. Son las condiciones políticas, económicas, sociales y culturales las que determinan las modalidades de Administración en general, pero son los problemas empresariales los que exigen soluciones prácticas. Las empresas actualmente deben de llevar a cabo una eficiente administración, de tal manera que logren alcanzar un excelente funcionamiento, pues de ellas depende qué tan adecuado sea el uso de los recursos con que cuentan para realizar sus operaciones (Duarte, 2004).

Definición de Administración

Stoner, J. (2013) establece y define a la Administración como: “la ciencia, técnica o arte que, por medio de los recursos humanos, materiales, y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad” (Stoner, 2013).

Dentro de la definición anterior, se destacan los medios por los cuales el concepto de Administración es una ciencia. En el Recurso Humano se persigue la satisfacción de objetivos organizacionales a través del esfuerzo humano combinado. La importancia en el esfuerzo combinado de jefe, subalterno es determinante para el logro de las metas. Los Recursos Materiales también son importantes para lograr los objetivos de la empresa, la capacidad instalada e insumos para la producción son

esenciales para la satisfacer las necesidades (bienes), que el Mercado demanda, obteniendo mayores utilidades para la empresa. El Recurso Técnico; factor clave para el desarrollo organizacional; persigue la tecnificación en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa; la capacitación al personal, seminarios, talleres, entre otras; hacen que las empresas tengan una eficiente administración de los recursos, logrando óptimos resultados con el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad. Mientras que Robbins & Coulter (2100) establece y define a la Administración como: “proceso de conseguir que se realicen las actividades eficientemente con otras personas y por medio de ellas” (Robbins & Coulter, 2010).

Lograr la consecución de los objetivos, o más bien dicho el logro de los efectos deseados en cualquier actividad, es el término que define la eficacia. Para poder lograr que las personas alcancen su mayor productividad, es necesario guiarlos por el camino que conlleve a los objetivos de la organización, al mismo tiempo efectuar las tareas con la menor cantidad de recursos, es lo que genera la eficiencia dentro de la empresa.

Importancia de la Administración General

La Administración es importante porque ayuda a las empresas ya sean grandes, medianas o pequeñas a ser eficientes y eficaces en el uso y manejo de los recursos. Es necesario considerar cada uno de los elementos, maquinaria, mercado, mano de obra, entre otras, para una mayor productividad, pues actualmente es de mucha importancia que la empresa sea muy productiva en el desarrollo de sus actividades, al mismo tiempo mejorar a la calidad de la administración. Es de mucha importancia explicar que la administración es esencial en todo tipo de empresa, pues sin una función administrativa, los resultados lógicamente no son buenos y efectivos. Por consiguiente, las fases del proceso administrativo son las claves esenciales para el desarrollo, eficiencia y eficacia en la

organización. Las definiciones que se exponen sobre lo que es administración conllevan a determinar su importancia debido a las exigencias que día a día imperan en esta época actual (Duarte, 2004).

A través de una buena administración, se hace uso eficiente de todos los recursos que una entidad utiliza, ya sea con fines o sin fines de lucro.

Características de la Administración

El propósito de la Administración se refiere a algo específico, como un objetivo en donde los administradores centran su atención y esfuerzo, en producir acciones exitosas, en la dirección de individuos con propósitos comunes. La administración se logra mediante el esfuerzo de todos los que participan en las acciones o objetivos que persigue una determinada organización. Para participar en la administración, se requiere abandonar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan en conjunto, es decir mediante los esfuerzos de los miembros de un determinado grupo.

- Universalidad. Esto nos indica que la administración se da dondequiera que exista una organización, porque en esta debe de existir siempre una coordinación sistemática de todos los medios que la componen (Robbins & Coulter, 2010).
- Especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos (fusiones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, entre otras), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompañan (Robbins & Coulter, 2010).
- Temporal. Aunque se distinguen etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, y por lo mismo en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos (Robbins & Coulter, 2010).

- Jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en organismos sociales, participan en distintos grados u modalidades de la misma administración (Robbins & Coulter, 2010).

Principios generales de la administración

Las aplicaciones de los principios de administración están orientados a la simplificación del trabajo de la empresa, lo cual incluye que se resuelva el trabajo en algo más sencillo para las personas. Se han planteado muchos principios de la Administración General, cada autor ha expuesto su propio enfoque; sin embargo, a continuación, se presentan los Principios Generales de Administración.

- Realizar las tareas con el menor esfuerzo. Todas las actividades que se señalan deben de obtenerse con efectividad y eficiencia, entendiendo por efectividad el logro del objetivo sin valuar y eficiencia como una relación de los recursos empleados con respecto a los resultados obtenidos (Duarte, 2004).
- Racionalidad. Todo tiene que prever o planificar para saber qué es lo que puede incidir, sobre lo que prioritariamente queremos y cuanto podemos obtener en base a lo que tenemos (Duarte, 2004).
- Obtención del máximo provecho. Obtener lo más, con el aprovechamiento de todos los recursos: de tiempo, dinero, esfuerzos, riesgo y otros (Duarte, 2004).
- Obtención de productividad. Es el coeficiente obtenido del producto total por uno de los factores de la producción, o el total de insumos invertidos.
- Reducción de Costos. Busca la efectividad para lograr rebajar los precios, a través de la reducción del valor del costo de la producción del bien o servicio (Duarte, 2004).

- Rentabilidad. Es la relación entre el valor de la producción (ventas totales) menos los gastos incurridos en ella, por una parte, del capital empleado por la otra, se le conoce como el rendimiento patrimonial (Duarte, 2004).
- Economicidad. Reducción de tiempo, espacio, esfuerzo y recursos, entre otros (Duarte, 2004).
- Buen ambiente en el trabajo. Relaciones de prosperidad y satisfacción en el desarrollo del trabajo (Duarte, 2004).

Áreas funcionales de las organizaciones

Las áreas funcionales de la empresa están íntimamente relacionadas entre sí, por lo que cada una de ellas, depende del accionar de las demás. Las áreas funcionales están bajo el proceso administrativo, como generador de la actividad de cada una de ellas y el total de la empresa. Entre ellas se incluyen:

- **Función de Mercadeo.** Esta área es la que adquiere gran importancia para el desarrollo de la empresa, ya que a través de ella se genera el ingreso, para la subsistencia y permanencia en el negocio de la misma. Comprende la promoción de ventas y la publicidad, la distribución y colocación de productos terminados.
- **Función de Producción.** Es la que tiene por objeto, el proceso de transformación de los insumos, en bienes y servicios, pasando por una etapa sucesiva hasta la entrega o despacho al cliente.
- **Función Financiera.** La misión esencial, es la consecución de recursos monetarios o créditos, así como su mejor uso, amortización y manejo de fondos.
- **Función Administración.** En esta función se cubren aspectos generales de la administración general como el apoyo logístico, mantenimiento y administración de personal (reclutamiento, selección, inducción, entre otras), para el mejor desempeño y cooperación de los individuos.

Administración Financiera

Las finanzas, consideradas durante mucho tiempo como parte de la economía, surgieron como un campo de estudios independiente a principios de este siglo. En su origen se relacionaron solamente con los documentos, instituciones y aspectos de procedimiento de los mercados de capital. La Administración Financiera es una de las áreas de la administración creada dentro de una organización para los gerentes operativos, donde se deben destacar medios y técnicas que ayudarán a obtener los objetivos de la empresa e informar de los resultados a los propietarios, con el fin de tomar decisiones financieras razonables y acertadas. Los factores externos influyen cada día más en el administrador financiero: desregulación de servicios financieros, competencia entre los proveedores de capital y los proveedores de servicios financieros, volatilidad de las tasas de interés y de inflación, variabilidad de los tipos de cambio de divisas, reformas impositivas, incertidumbre económica mundial, problemas de financiamiento externo, excesos especulativos y los problemas éticos de ciertos negocios financieros.

Definición de Administración Financiera

De acuerdo a Redondo, J. (1993) define a la Administración Financiera como:

“El área de la dirección administrativa que tiene como objetivo elevar al máximo el valor actual de la empresa, equilibrando los factores de rendimiento sobre la inversión y el riesgo, tendiente a conservar la liquidez de la empresa y obtener a la vez, el máximo aprovechamiento y rendimiento de sus recursos” (Redondo, 1993).

Mientras que Gitman & Zutter establece que: “Se considera como una forma de la economía aplicada que se funda en alto grado en conceptos económicos. La Administración Financiera también toma cierta

información de la contabilidad, que es igual a otra área de la economía aplicada” (Gitman & Zutter, 2012).

Funciones de la administración financiera

Las funciones financieras claves son el análisis y planeación financiera, las decisiones de inversión y las decisiones de financiamiento. Las funciones financieras se desarrollan a continuación:

- Análisis o planeación financiera. Esta función se refiere a la transformación de la información financiera de modo que puedan utilizarse para supervisar la condición financiera de la empresa., evaluar la necesidad de incrementar la capacidad productiva y determinar el tipo de financiamiento que se requerirá (Duarte, 2004).
- Decisiones de inversión. Las decisiones de inversión determinan tanto la mezcla como el tipo de activos del balance general. La mezcla se refiere a la cantidad en dólares de activos circulantes y fijos. Una vez establecida la mezcla, se intenta mantener los niveles óptimos o más adecuados de cada tipo de activo para cumplir con los objetivos de la empresa_(Duarte, 2004).
- Decisiones de financiamiento. Esta función trata de las decisiones que tiene que ver con el pasivo y el capital del balance general. Es necesario establecer la composición más adecuada de financiamiento a corto y a largo plazo más apropiada y luego determinar cuáles son las mejores fuentes de financiamiento en un momento específico_(Duarte, 2004).

Estructura de la organización de la función financiera

La dimensión y la importancia de la función de las finanzas para la administración dependen del tamaño de la empresa. En empresas pequeñas, el departamento de contabilidad por lo general realiza la función de las finanzas. Normalmente, el tesorero es responsable de la

administración de las actividades financieras como la administración del dinero o efectivo, del análisis del presupuesto, de la planeación financiera, es decir, de la adquisición de fondos, del análisis de crédito y del fondo de pensiones o de la administración de las contribuciones que hacen los empleados. El contralor dirige por lo general las actividades de contabilidad, como la contabilidad financiera, que supone la preparación de los Estados Financieros, la contabilidad de costos, el manejo de impuestos y el procesamiento de dato (Duarte, 2004).

Actividades específicas de la Administración Financiera

Las actividades describen el desempeño de la misma, en función de los objetivos que persigue la organización. A continuación, se mencionan las actividades más importantes de la Administración Financiera:

- **Análisis de Estados Financieros.** Los Estados Financieros básicos para realizar el análisis financiero son el Balance General y El Estado de Resultados. El análisis de Estados Financieros permite identificar las principales fortalezas y debilidades de una empresa, se pueden descubrir áreas específicas con problemas para tomar acciones correctivas a tiempo. El resultado de los análisis financieros puede indicar ciertos hechos y tendencias útiles para la planeación e instrumentación de un curso de acción.
- **Administración de Activos.** La Administración de los activos se refiere a determinar la efectividad con que la empresa está administrando sus activos. El gerente financiero debe determinar y tratar de mantener ciertos niveles óptimos de cada tipo de activos circulante. Asimismo, debe determinar cuáles son los mejores activos fijos que deben adquirirse. Debe saber en qué momento los activos fijos se hacen obsoletos y es necesario reemplazarlos o modificarlos. La determinación de la estructura óptima de activos de una empresa no es un proceso simple; requiere de perspicacia y estudio de las operaciones pasadas y futuras de la empresa, así como también comprensión de los objetivos a largo plazo.

- Administración de Pasivos. La administración de pasivos determina la composición más adecuada de financiamiento a corto plazo y largo plazo, ésta es una decisión importante por cuanto afecta la rentabilidad y la liquidez general de la empresa. Trata sobre la administración de las inversiones financiadas con préstamos o créditos. Se buscan respuestas a las preguntas ¿Será capaz la empresa de cumplir con sus obligaciones?, ¿Cuáles serán los rendimientos esperados?
- Administración de Capital. La administración de capital se refiere a los principales componentes del capital: los diversos tipos de deudas, las acciones, las utilidades retenidas y a las nuevas emisiones de acciones. Las actividades deben estar dirigidas a minimizar costos para la empresa y a aumentar el valor de las inversiones de los dueños de la empresa o dirigidas a buscar el máximo beneficio para los inversionistas.
- Otras responsabilidades. Entre otras actividades que son consideradas como responsabilidad de la administración financiera se tienen: planificar, supervisar y controlar los costos para asegurarse que los objetivos son cumplidos por los gerentes, tener una estrecha relación del área financiera con las demás áreas de la empresa, analizar los factores del entorno económico, entre otras.

Definición de proceso

La palabra proceso viene del latín *processus*, que significa avance y progreso.

Un proceso es un conjunto de actividades que requieren controles, insumos y recursos que serán utilizados para generar valor a un producto, materia prima o servicio. Proceso no es lo mismo que procedimiento. Un procedimiento es el conjunto de actividades definidas para la realización de un proceso y lograr el resultado óptimo. Un proceso define qué es lo que se hace, y un procedimiento, cómo hacerlo (Chuquimarca, 2012).

Tipos de procesos

Los procesos los podemos agrupar en estratégicos, operativos, y de apoyo.

- Los procesos operativos son aquellos procesos ligados directamente con la el producto o el servicio que prestan.
- Los procesos estratégicos son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación.
- Los procesos de apoyo son aquellos que brindan soporte en la parte administrativa (Chuquimarca, 2012)

Análisis de los procesos

Para realizar el análisis de los procesos en una organización, es conveniente seguir los siguientes pasos:

- Reunión de todos los jefes para: Identificar y definir los procesos. Redactar y hacer los diagramas de los procesos.
- Puesta en práctica de las responsabilidades y de los procesos escritos y diagramados.
- Entregar diagramas a todos los empleados implicados en un proceso.
- Explicar por qué se organizan los procesos y cuál es su repercusión en el cliente (Chuquimarca, 2012).

Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es una esquematización que emplea símbolos gráficos para representar las actividades que forman parte de un proceso. Le permiten a la empresa describir secuencialmente los pasos o etapas y su interacción con los demás departamentos, facilitando su comprensión de manera íntegra hacia las operaciones. El diagrama de flujo permite visualizar los puntos de control para obtener mejoras y optimizar los procesos (Chuquimarca, 2012).

Elaboración de un diagrama de flujo

Para elaborar un diagrama de flujo se debe seguir ciertos pasos de tal forma que una vez presentado ordenadamente permitan a través de la representación, mostrar la forma correcta del flujo de cada una de las actividades que se realizan dentro de un área o departamento. Estos pasos son:

- a) Realizar un levantamiento de información del proceso que se quiere representar en el diagrama de flujo.
- b) Conocer el objetivo que tiene el diagrama de flujo.
- c) Identificar los usuarios del diagrama y que uso se le dará al mismo.
- d) Determinar los límites del proceso a describir (Chuquimarca, 2012)

Para considerarse como un diagrama de flujo valido, este debe contener la siguiente información:

1. Título del diagrama
2. Alcance del proceso que se documentara
3. Detalle de las actividades que forman parte del proceso
4. Puntos en los que la administración toma decisiones
5. Elaboración del diagrama respetando la secuencia de actividades.
6. Verificar que este completo y que describa con exactitud el proceso que se quiere documentar (Chuquimarca, 2012).

Tipos de diagrama de flujo

Existen varios tipos de diagramas de flujo que se pueden utilizar de acuerdo a las necesidades de la empresa y de acuerdo a la relación con otras áreas o procedimientos. Entre los tipos de diagramas más usados se encuentran:

Diagrama de formato vertical: En este formato de diagrama de flujo la secuencia de las operaciones, se desarrolla de arriba hacia abajo (Chuquimarca, 2012)

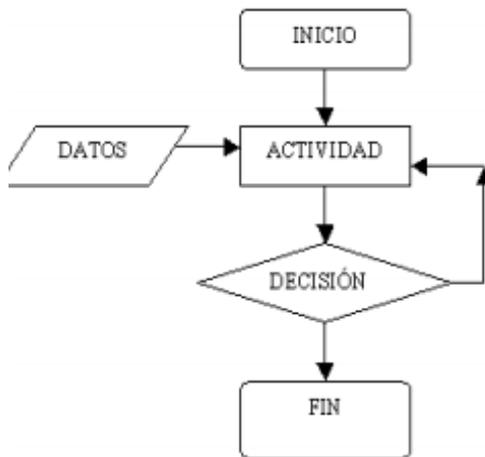


Figura 2: Diagrama de formato vertical

Fuente: Tomado de Espinoza, G. (2012). Diagrama de Flujo. Disponible en <http://diagramasdeflujogeralespinosa.blogspot.com/>

Diagrama de formato horizontal: En este formato de diagrama de flujo la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha y por lo general permiten la integración de varias áreas o departamentos para cumplir con la totalidad del proceso (Chuquimarca, 2012)

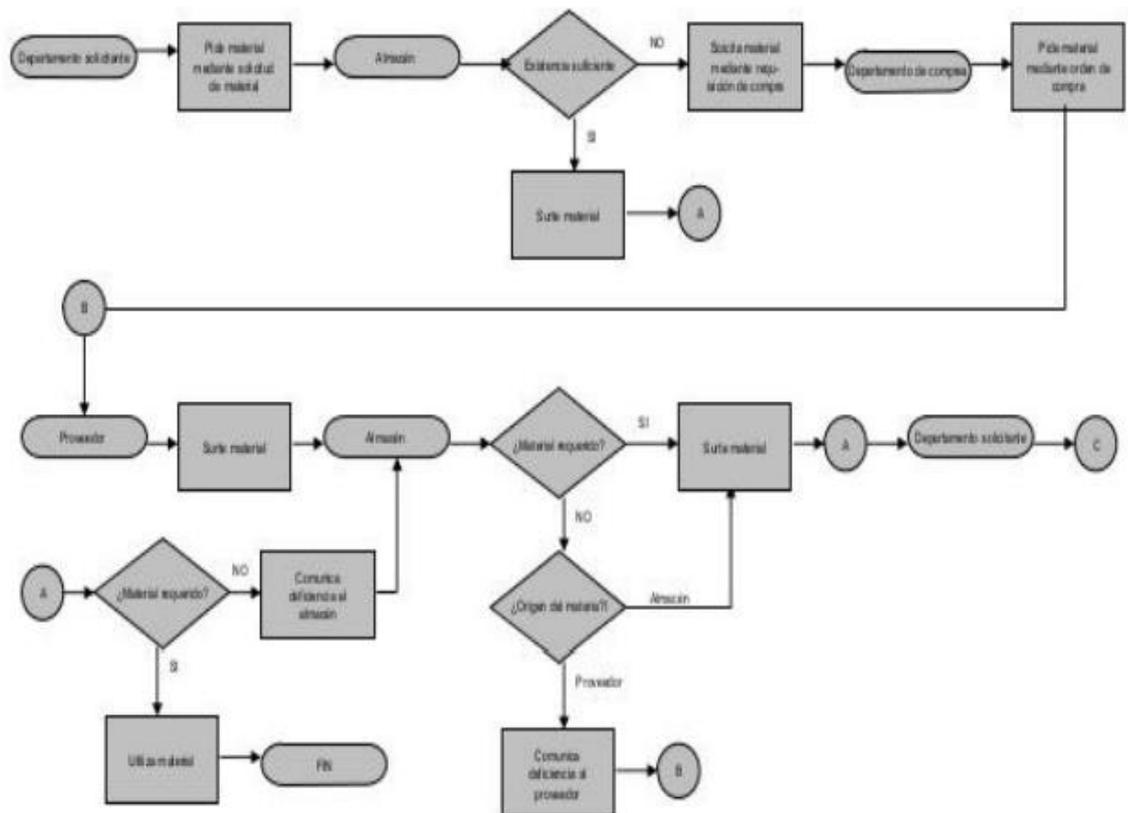


Figura 3: Diagrama de formato horizontal

Fuente: Tomado de Cortez, J. (2014). Diagrama de Flujo. Disponible en <http://es.slideshare.net/josecortez28/diagramasdeflujo-36150258>.

Diagrama de formato panorámico: En este formato de diagrama de flujo se registra, tanto en líneas verticales como horizontales, distintas acciones simultáneas y la interacción de más de un área de trabajo. Por lo general intervienen otras áreas o departamentos para el cumplimiento del proceso (Chuquimarca, 2012)

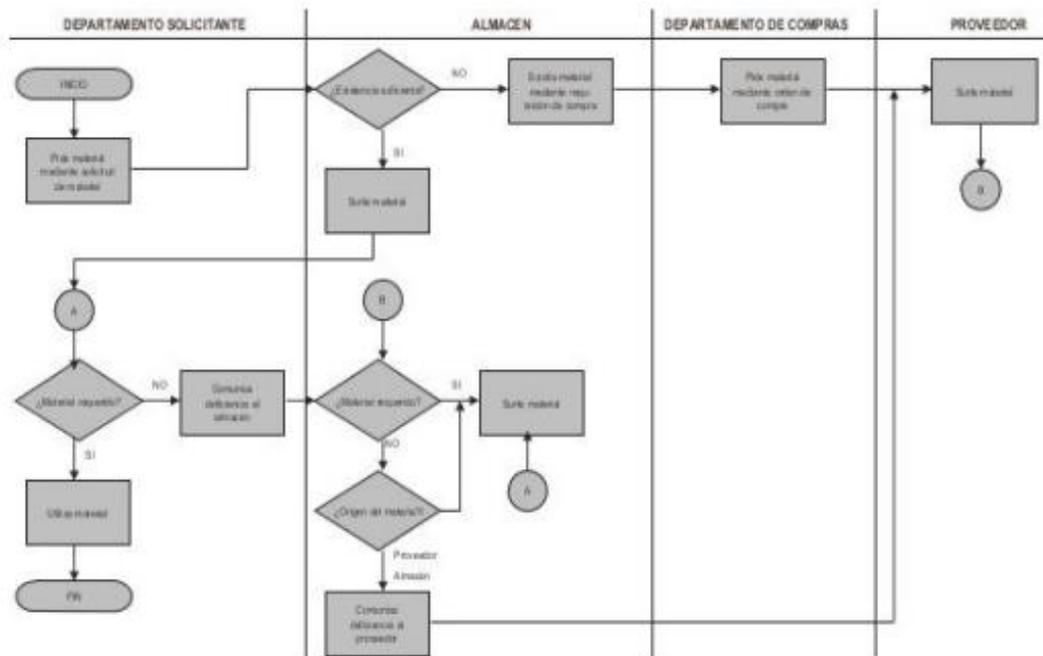


Figura 4: Diagrama de formato panorámico

Fuente: Tomado de Cortez, J. (2014). Diagrama de Flujo. Disponible en <http://es.slideshare.net/josecortes28/diagramasdeflujo-36150258>.

Diagrama de formato arquitectónico: En este formato de diagrama de flujo realiza una descripción de la ruta que recorre una persona dentro del plano arquitectónico en el área de trabajo (Chuquimarca, 2012)

Mejoramiento de los procesos de la empresa

El mejoramiento de los procesos es la búsqueda de la mejora, así como soluciones de problemas existente en los procesos internos de la empresas (Fálquez & Paredes, 2012).

Para el mejoramiento del proceso de una área u organización, se realiza un levantamiento de información mediante la elaboración de un flujograma para identificar problemas para proponer soluciones factibles. Pare ello debemos identificar qué es un diagrama de flujo y como se construye (Granizo & Zambrano, 2010).

La tendencia actual de la administración que se enfoca en el mejoramiento de los procesos operativos, considera a la calidad como elemento importante a formar y conformar una cultura organizacional que impulse el desarrollo y la búsqueda de la excelencia en las organizaciones. La médula de este enfoque puede centrarse en los conceptos como: calidad, excelencia y en el cliente como centro, así como el proceso como objeto del mejoramiento permanente. Al mismo tiempo, se hace uso de conceptos como el costo de la mala calidad, el benchmarking, y otros (Probidad en Chile, 2014).

Indicadores

Los indicadores son instrumentos que ayudan a la medición y control de la situación de los procesos. Un indicador muestra información sobre el proceso de ejecución y los resultados (Isaza, 2009).

Es importante que las organizaciones implementen indicadores para poder medir la evolución y los resultados de los procesos que tienen. De esta forma se puede saber cómo y dónde mejorar, ya que se tiene relevante para actuar de forma adecuada. Estos resultados pueden tener una mejora en la organización por medio de una reducción del tiempo de trabajo, costos, mayor satisfacción al cliente, etc. (Isaza, 2009).

Procedimientos de trabajo

Los procedimientos de trabajo tienen gran importancia en la realización de las actividades, como de los procesos porque permiten a los usuarios ejecutar dichos trabajos de una manera uniformizada, estandarizada y controlando la variabilidad de los procesos.

De acuerdo a esta definición, se puede aseverar que al elaborar y ejecutar un procedimiento de trabajo se tiene definido la forma con la que se quiere realizar las tareas. Los procedimientos tienen diversas

características que sirven para la realización de las tareas, como secuencia de pasos (International Organization for Standardization, 2015).

Funciones Administrativas

Según Balmaceda (2014), plantea que: “las funciones administrativas son un conjunto de actividades que constituyen el proceso administrativo-educativo, y se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás”.

Según Maxwell (2005) "El líder es una persona de influencia que mueve mucha gente"; los líderes poseen la capacidad de transmitir confianza y motivar a sus seguidores; el líder fortalece los valores en cada individuo.

El objetivo de las funciones, administrativas es optimizar el proceso administrativo educativo facilitando el proceso enseñanza-aprendizaje, mediante la maximización de los recursos de la institución, y para lograrlo se requiere de la realización de actividades que los especialistas y estudiosos han resumido en cinco tareas: establecer relaciones entre la escuela y la comunidad desarrollar planes y programas de estudios; agrupar los alumnos; gestionar y administrar los recursos materiales, humanos y financieros y establecer organización estructura institucional.

El conjunto de funciones administrativas se conoce con el nombre de proceso administrativo y está integrado por: la planeación, la organización, la dirección, el control y evaluación

Análisis FODA

Es una herramienta administrativa que busca identificar los factores claves de la organización y permite conocer su situación actual, siendo una herramienta importante para la toma de decisiones (Segovia, 2011).

El procedimiento para construir un FODA es el siguiente:

- Análisis Externo.
- Análisis Interno.
- Matriz FODA.

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	-Capacidades distintas -Ventajas naturales -Recursos superiores	-Recursos y capacidades escasas -Resistencia al cambio -Problemas de motivación del personal
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externos	-Nuevas tecnologías -Debilitamiento de competidores -Posicionamiento estratégico	-Altos riesgos - Cambios en el entorno

Figura 5: Matriz FODA

Fuente: Segovia, J. (2011) "Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUGOURMET Cia. Ltda. ". Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

Realizando este examen se procede a cruzar cada una de las cuatro variables; de dicho análisis se obtiene la siguiente estrategia:

- Estrategias FO: Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades
- Estrategias FA: Usar las fortalezas para evitar las amenazas.
- Estrategias DO: Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.
- Estrategias DA: Reducir las debilidades y evitar las amenazas (Arias & Gil, 2011).

El aporte del análisis FODA se enfoca en la identificación de los PROBLEMAS INTERNOS O EXTERNO a través de dos perspectivas bien definidas como son: DEBILIDADES Y AMENAZAS. El análisis FODA presta gran contribución a los directivos que desean planificar sin mayor complejidad y a un ritmo mayor de velocidad (Arias & Gil, 2011).

Antecedentes Referenciales

Los conceptos expuestos aquí servirán como cuerpo teórico del presente trabajo de investigación, son estudios previos de igual características al objeto de estudio que se está presentando. También se hace una descripción del marco legal como del marco conceptual utilizado.

Es importante destacar que existen varios estudios realizados en Ecuador y a nivel internacional referente a la incidencia de la administración educativa los mismos que han servido de base teórica a partir de los alcances, objetivos, resultados, conclusiones y recomendaciones que se analizó. La información de dichos estudios permite tener una sólida base teórica para la presente investigación. En los estudios e investigaciones que se mencionarán permiten apreciar las herramientas y metodologías utilizadas. Los beneficios de dichas investigaciones que preceden se encuentran en la manera práctica del uso de las técnicas descritas y como éstas pueden ser emuladas para el presente caso. Así se tiene que:

Según (Villamizar, 2011) en su trabajo titulado “Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora SERVILAR C.A.” planteó como objetivo general propiciar el mejoramiento de la productividad de la empresa y optimizar los procesos de la misma. Para ello, se aplicó encuesta, entrevista y la observación como herramientas para la obtención de información y que permitió establecer las causas por las cuales existen problemas que desmejoraron la calidad en el puesto de Cuenta por Pagar. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a hacer uso de dichas herramientas; por tanto, permitirá lograr establecer información y una base teórica respecto a las herramientas que se implementarán, lo que es importante para el presente estudio (Villamizar, 2011).

Según Granizo & Zambrano (2010), en su trabajo titulado “Mejoras en los procesos operativos de comercialización y logística de la empresa equipos médicos ECUADOR S.A. EQUIMECSA en la ciudad de

Guayaquil” planteó como objetivo general construir una estructura organizacional óptima para la implementación de la mejora continua de los procesos de comercialización y logística de la empresa. Para ello, realizó un análisis de todos los procesos organizacionales, incluyendo el proceso de pago a proveedores y realizó una propuesta para la mejora de dicha actividad. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a realizar un análisis de dicho proceso que es tema del presente estudio; por tanto, brinda una visión clara sobre cómo realizar un análisis para la actividad seleccionada (Granizo & Zambrano, 2010).

Según Falquez & Paredes (2012), en su trabajo titulado “Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ” planteó como objetivo general documentar y mejorar los procesos de compras y ventas mediante el diseño de manuales que dirijan las actividades inmersas en los procedimientos descritos. Para ello, realizó un análisis del flujo de trabajo y actividades mediante el uso de diagramas de flujo. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a utilizar dicha herramienta; por tanto, es de importancia conocer la aplicación y la forma de su ejecución en áreas como compras (Fálquez & Paredes, 2012).

Según Vega & Ávila (2014), en su trabajo titulado “Estudio para el mejoramiento del proceso de pago a proveedores de la dirección de vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de obras públicas” planteó como objetivo general estudiar el proceso de pagos a proveedores identificando los factores que permitan disminuir la eficiencia de dicho proceso. Para ello, realizó un análisis del proceso y estableció el procedimiento de trabajo, así como las etapas para un adecuado levantamiento de información. Y se relaciona con la presente investigación dado que al realizar una mejora también se estudia el proceso de pago de proveedores previamente para identificar falencias y oportunidades, y con ello definir acciones que permitan mejorar; por tanto,

es de importancia conocer la aplicación y la forma en que se deberá de analizar el proceso para adecuar las acciones de tal manera que se alcance la mejora (Vega & Ávila, 2014).

Según Arias & Gil. (2011), en su trabajo titulado “Diagnóstico y propuesta de mejoramiento en el proceso administrativo de las facturas de proveedores en METROKIA S.A.” planteó como objetivo general identificar factores que inciden en el proceso de manejo de facturación de proveedores de METROKIA S.A.. Para ello, realizó y utilizó diagramas de flujo, análisis FODA y las funciones de procesos administrativos lo que permite observar la forma de aplicación de dichas herramientas administrativas. Y se relaciona con la presente investigación dado que se implementó un manual de procedimientos para el manejo de las facturas de los proveedores donde se establecía el proceso actual y los tiempos de dicho proceso, para su realización fue necesario eliminar actividades innecesarias para agilizar los pagos; por tanto, es de importancia conocer la aplicación y la forma de su ejecución en áreas como compras la influencia de implementar un manual de procedimientos (Arias & Gil, 2011).

Fundamentación Legal

Constitución del Ecuador

En la Sección Novena respecto a “Personas Usuarias y Consumidoras” en su artículo 54 establece que:

“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de

su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas” (Asamblea Constituyente, 2008).

En el Capítulo Sexto sobre “Derechos de Libertad”, en su artículo 66 en su numeral 15 establece que: “El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental” (Asamblea Constituyente, 2008).

En el Capítulo Sexto sobre “Derechos de Libertad”, en su artículo 66 en su numeral 25 establece que: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. I” (Asamblea Constituyente, 2008).

En el artículo 83, sobre “Deberes y obligaciones”, en su numeral 12 establece que: “(...) 12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética. (...)” (Asamblea Constituyente, 2008).

Es decir, que es necesario, cumplir con los acuerdos comerciales que se realicen de forma ética. Al ejercer la profesión u oficio, que aplica mucho más a las empresas y organizaciones, se establece como norma la ética con que se realicen las actividades operativas y económicas. Dentro de este aspecto se incluye el pago a proveedores.

Plan de Buen Vivir

Dentro de las políticas públicas son importantes establecer procesos adecuados para un óptimo funcionamiento para las empresas. A continuación, se establece objetivo 10 del Plan de Buen Vivir, cuyas metas son:

- Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva

10.1. Incrementar la participación de las exportaciones de los productos nacionales.

10.2. Reducir las importaciones no petroleras de bienes primarios.

10.3. Aumentar la participación de la industria manufacturera.

10.4. Alcanzar una mayor participación de mano de obra capacitada en la ocupación plena.

10.5. Disminuir la concentración de la superficie regada a 60 veces

10.6. Reducir la intermediación de productos de pequeños y medianos productores en 33,0%

10.7. Revertir la tendencia en la participación de las importaciones en el consumo de alimentos agrícolas y cárnicos y alcanzar el 5,0%

10.8. Aumentar a 64,0% los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales

10.9. Reducir a 12 días el tiempo necesario para iniciar un negocio (Consejo Nacional de Planificación, 2013).

Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En el artículo 41 sobre “Emisión de Comprobantes de Venta” establece que:

“Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito, no se encuentren sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero por ciento del IVA, independientemente de las condiciones de pago. En todos los demás aspectos, se estará a lo

dispuesto en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención” (Servicio de Rentas Internas, 2010).

Variables de Investigación. Conceptualización

Variable Independiente: Eficiencia en los Procesos Interno. Se establecerá mediante la revisión de documentación interna generada por el proceso; y para ello, se procederá a utilizar a la observación como método de recolección de información

Variable Dependiente: Cumplimiento de Pago a Proveedores. Se establecerá mediante la revisión de procedimientos internos definidos por la organización respecto al proceso de estudio; para ello, se procederá a utilizar el cuestionario.

Tabla 1: Operacionalidad de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	TECNICA
CUMPLIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES	PROCESO DEFINIDO PARA LA CANCELACIÓN DE HABERES A PROVEEDORES	CUMPLIMIENTO DE PAGO Y CONTRATO CON PROVEEDORES	INTERNO	POLÍTICAS PROCEDIMIENTOS INSTRUCTIVOS	¿EN LA ACTUALIDAD, LA EMPRESA CUENTA CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS? ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCESO ESTA OPTIMIZADO O MEJORADO?	ENTREVISTAS	CUESTIONARIO

Elaborado por: Gabriela Torres.

Tabla 2: Operacionalidad de la variable dependiente

VARIABLES DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	TECNICA
EFICIENCIA DE PROCESOS INTERNOS	CONJUNTO DE ACTIVIDADES Y DOCUMENTALES QUE PERMITIRÁN MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROCESOS	PROCEDIMIENTO QUE DEFINE ACTIVIDADES A REALIZARSE PARA MEJORAR	INTERNO.	FACTURAS DE PROVEEDORES TIEMPO DE PAGO DOCUMENTACIÓN DE PAGO A PROVEEDORES	¿EXISTE DOCUMENTACIÓN QUE ESTABLEZCA EL TIEMPO DE PAGO? ¿LA DOCUMENTACIÓN PERMITE AGILIZAR EL PAGO A LOS PROVEEDORES?	ENCUESTA	CUESTIONARIO

Elaborado por: Gabriela Torres.

Definiciones Conceptuales

Administración: Es la forma que se guía una organización o empresa para el alcance de sus metas internas a través del talento humano y de recursos asignados (Arias & Gil, 2011).

Diagnóstico: Identificación y explicación sobre una situación problema (Arias & Gil, 2011).

Eficacia Administrativa: Es el uso adecuado y óptimo de los recursos para cumplir las metas de la organización (Arias & Gil, 2011).

Eficiencia Administrativa: Se refiere al grado en que los recursos organizacionales contribuyen a la productividad. Se mide por la proporción del total de los recursos organizacionales usados durante el proceso de producción (Arias & Gil, 2011).

Emprendimiento: Es el proceso para la iniciación de un proyecto de empresa con fines sociales o lucrativos, generalmente de forma innovadora (Arias & Gil, 2011).

Empresa: Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades (Superintendencia de Compañía, 2014).

Evaluar: Es la asignación de un valor numérico o personal a algo o a alguien (Arias & Gil, 2011).

Estrategia: Acciones generales enfocadas a un fin o logro determinado (Arias & Gil, 2011).

Estudio Administrativo: Proceso que permite conocer e identifica la estructura de gestión y organizacional de una empresa (Arias & Gil, 2011).

Factible: Es la posibilidad de que se puede hacer (Arias & Gil, 2011).

Finanzas: Es la disciplina de la economía que analiza el flujo del dinero de una persona natural como jurídica (Arias & Gil, 2011).

Gestión: Es la forma de administrar o conducir procesos y actividades internas para el logro de los objetivos de un negocio (Arias & Gil, 2011).

Planeación Estratégica: Es un proceso que permite a formulación de su futuro mediante el diseño de planes y actividades que se definen para el logro de sus objetivos y metas planteadas a corto, mediano y largo plazo (Arias & Gil, 2011).

Proyecto: Es una herramienta que permite establecer una solución de un problema o un emprendimiento mediante la planificación de actividades y la asignación de recursos (Arias & Gil, 2011).

Producto: Es un bien producido y que tiene un valor para clientes o consumidores (Arias & Gil, 2011).

Proceso: Es el conjunto de actividades que realizan la transformación de un insumo a través de controles y recursos que son necesario para generar valor al producto o prestación de servicio que será entregado a un cliente interno o externo. (Arias & Gil, 2011).

Reingeniería: Es el proceso del conjunto de actividades encaminadas a entregar algo de valor a un cliente mediante el cambio de dichas actividades por otras más eficientes (Arias & Gil, 2011).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Breve historia de la empresa

La empresa objeto del presente estudio que fue considerada es la organización CONSOLIDOS CORP, cuyo domicilio se encuentra en Puerto Santa Ana Edificio The Point piso 2 oficina 204 de la ciudad de Guayaquil. Fue constituida el 19 de mayo del 2000 (Superintendencia de Compañías, 2017).

Creación de la empresa

Tiene como objeto social la “prestación de asesoramiento y ayuda a empresas y administración pública en materia de planificación, organización, control, eficiencia. Pertenece al sector de Actividades de Consultoría de Gestión con código M7020.04.

La empresa cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- Personal administrativo,
- Personal técnico; y,
- Gerente General.

Actualmente, sus principales servicios están enfocando a empresas industriales y del sector del servicio respecto a consultoría de planificación estratégica y de gestión operativa.

Su principal cliente es MUEBLERÍA EL BOSQUE S.A. Pero cuenta con aproximadamente 5 clientes corporativos que serán considerados en el presente estudio.

Visión, Misión y Valores de la empresa

Visión: Ser un grupo consultor empresarial que brinda soluciones innovadoras a sus clientes.

Misión: Proporcionar servicios de calidad para mejorar la posición competitiva y estratégica de sus clientes, a través de personalmente altamente calificado.

Valores:

Compromiso

Ética

Honestidad

Proactividad

Puntualidad

Respeto

Organigrama de la empresa

“El organigrama permite ver las distintas relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir entre los departamentos y servicios; en cierto modo puede considerarse como una fotografía instantánea, ya que sólo refleja la estructura de la organización formal en un momento determinado. Un organigrama que no esté puesto al día no tiene valor. El organigrama es una representación estática de la empresa” (Goxens, 2002, p. 22).

Así se tiene el siguiente organigrama organizacional de CONSOLIDOS CORP.:

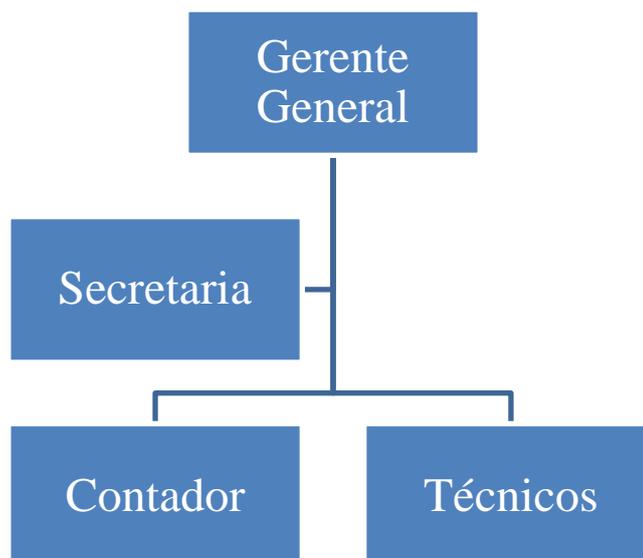


Figura 6: Organigrama de CONSOLIDOS CORP.

Elaborado por: Gabriela Torres.

Proceso actual de pago a proveedores

Dado que la presente investigación está enfocada a la mejora del proceso de pago a proveedores de la empresa CONSOLIDOS CORP., es imprescindible que se muestre y se detalle el proceso actual sujeto a estudio.

Para ello, se procedió a realizar el flujograma del proceso de pago de proveedores tal cual se realiza actualmente en la organización CONSOLIDOS CORP.

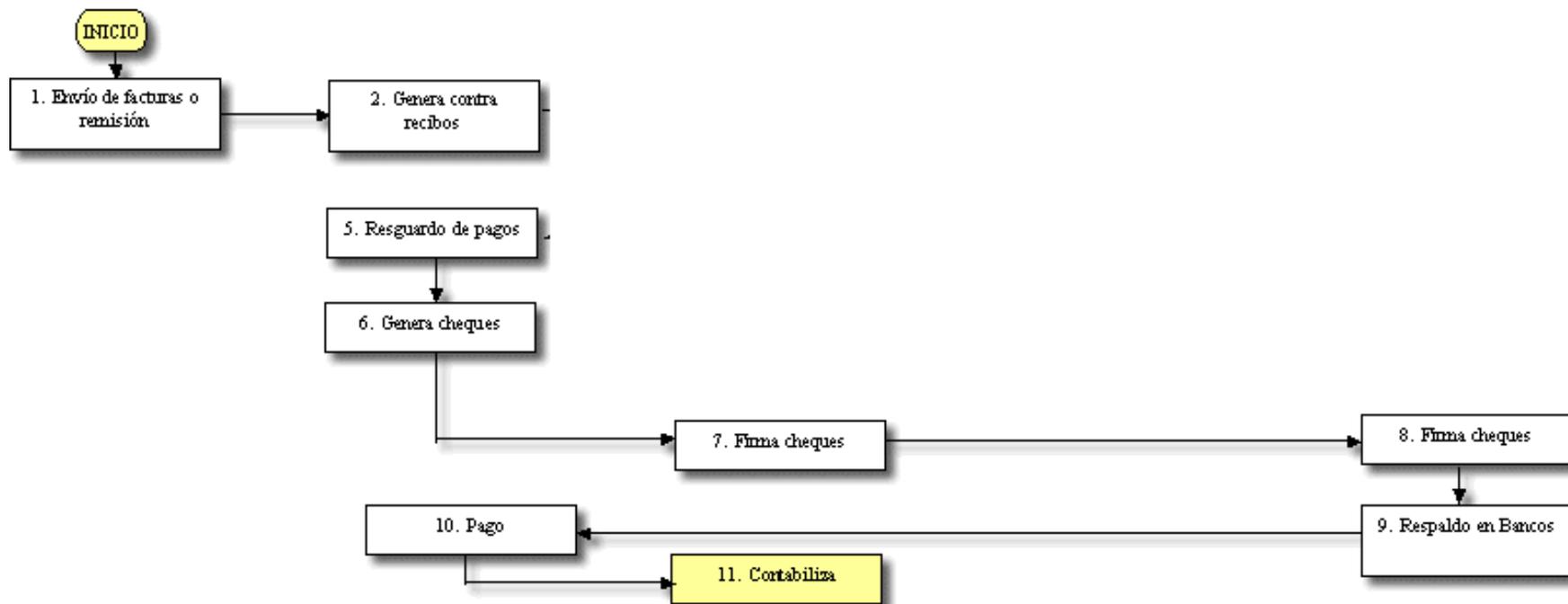


Figura 7: Proceso actual del proceso de pago a proveedores de CONSOLIDOS CORP.

Elaborado por: Gabriela Torres

El proceso de pago a proveedor tiene las siguientes actividades:

- a) Una vez que el proveedor ha entregado el producto acordado o ha realizado la prestación del servicio, procede a entregar la documentación pertinente (factura o remisión).
- b) Se procede a generar el pago una vez recibido los recibos o documentación pertinente.
- c) Se hace un resguardo del pago, de manera tentativa. Es decir que si existe el dinero se hace su separación momentánea para la cancelación al proveedor; pero si existiese una emergencia, será ocupado inmediatamente.
- d) Se procede a generar y elaborar el cheque respectivo con el valor del pago al proveedor.
- e) Se procede a la recolección de firmas de autorización, válidas para el cobro del cheque.
- f) Se verifica que exista el respaldo del banco, validando que la cuenta puede realizar el pago.
- g) Se procede a la entrega del cheque, que es la forma de pago usual y establecida.
- h) Finalmente, se realiza el asiento contable respectivo a la cuenta correspondiente.

Todo lo anteriormente mencionado es el proceso actual del pago a proveedores que se realiza. Se puede observar que faltan más actividades y controles de tal manera que permita su óptimo funcionamiento.

Diseño de investigación

Toda investigación científica está conformada por tres aspectos de interés: el sujeto, el objeto y el método. El sujeto es el investigador que aborda una problemática; el objeto es el fin que se desea alcanzar como es la solución del problema identificado; y, el método son las herramientas utilizadas para el logro de dicho objetivo (Aranda, 2000).

Para lo anterior, se procede a elaborar el diseño de la investigación que es el plan o estrategia a seguir para obtener la información que se requiere en una investigación científica o proyecto de investigación de interés.

Depende en gran medida del enfoque elegido y del planteamiento del problema. Por lo general se concibe o se selecciona una vez afinado el problema de investigación y habiendo desarrollado la perspectiva teórica, establecido el alcance inicial del estudio y formulado la hipótesis (si se requiere).

Para el presente estudio se utilizará la Investigación Cuantitativa, Investigación Cuantitativa e Investigación Científica. Así se tiene que:

- **Investigación Científica:** La investigación científica es, en esencia, como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Como siempre señaló Fred N. Kerlinger: es sistemática, empírica y crítica. Esto se aplica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. Que sea “sistemática” implica que hay una disciplina para realizar la investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Que sea “empírica” denota que se recolectan y analizan datos. Que sea “crítica” quiere decir que se evalúa y mejora de manera constante. Puede ser más o menos controlada, más o menos flexible o abierta, más o menos estructurada, en particular bajo el enfoque cualitativo, pero nunca caótica y sin método (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).
- **Investigación Cuantitativa:** En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

- **Investigación Cualitativa:** La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente). Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).
- **Investigación Descriptiva:** Se procederá al uso de la encuesta con diez preguntas estructuradas y la entrevista con tres preguntas abiertas. Permitirá explorar, comprender y estudiar las potenciales causas identificadas (Sánchez, 2017, p. 41).
- **Investigación Explicativa:** Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos físicos o sociales.
 - a. Determinan las causas de los fenómenos.
 - b. Generan un sentido de entendimiento.
 - c. Combinan sus elementos de estudio.

En este caso en particular, se procederá a determinar las causas que originaron el presente trabajo de investigación (Sánchez, 2017, p. 41).

Para obtener los datos ha sido necesario el uso de un diseño bibliográfico y campo. En este caso:

- Diseño de Campo: Es utilizada para recolectar datos primarios, es decir directamente de la realidad.
- Diseño Bibliográfico: Es utilizada para recolectar datos secundarios a partir de otros estudios e investigaciones, que ya fueron presentadas en la fundamentación teórica del presente estudio.

Tipos de investigación

Para el presente estudio se utilizará la Investigación Exploratoria y Descriptiva. Se describirá a continuación conceptos que sustentarán dicha elección (Bermeo, 2011). Así se tiene que:

TABLA 3: TIPO DE investigación

DESCRIPTIVA	CAMPO	EXPLICATIVA	CORRELACIONAL
<p>PERMITE EL ANÁLISIS DE VARIABLES DE INTERÉS. NORMALMENTE ES USADO PARA DESCRIBIR TENDENCIAS DE UN GRUPO O POBLACIÓN (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Y BENEFICIA SU USO EN ESTE PROYECTO DADO QUE PERMITIRÁ ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES</p>	<p>PERMITE ENTENDER EL FENÓMIENO O PROBLEMA DIRECTAMENTE EN SITIO. NORMALMENTE ES USADO PARA ESTUDIAR EN SITIO EL FENOMENO DE INVESTIGACIÓN (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Y BENEFICIA SU USO EN ESTE PROYECTO DADO QUE PERMITE LA REVISIÓN DEL PROCESO EN SITIO</p>	<p>SE HACE OBTENCIÓN Y USO DE DE INFORMACIÓN SECUNDARIA COMO OTROS ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SIMILARES. SE USA NORMALMENTE PARA ESTABLECER PORQUE OCURRE UN FENÓMENO FÍSICO O SOCIAL (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Y BENEFICIA AL PRESENTE ESTUDIO DADO QUE EXPLICARÍA POR QUE SE REALIZA EL PROCESO ACTUAL DE PAGO DE PROVEEDORES</p>	<p>PERMITE LA RELACIÓN CAUSA-EFECTO ENTRE LA INFORMACIÓN SECUNDARIA Y RECABADA, DE TAL MANERA QUE SE FORMULA LA PROPUESTA O SOLUCIÓN A UNA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). SE USA NORMALMENTE PARA ESTABLECER SI EXISTE UNA RELACIÓN O NO DE CAUSA EFECTO. Y BENEFICIA A LA PRESENTE INVESTIGACIÓN DADO QUE SE PUEDE INFERIR</p>

Elaborado por: Gabriela Torres

Universo y Muestra

Población: Es el total de individuos o elementos que son objetos de estudio por sus características de interés (Hernández S. , 2017).

Cuando se va a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio. Entre ellas se tiene:

- a) Homogeneidad
- b) Tiempo
- c) Espacio
- d) Cantidad (Hernández S. , 2017)

Cuando se selecciona un subconjunto de unidades de análisis de una población, esto es conocido como muestra. Es decir, es una parte que representa al universo de estudio (Hernández S. , 2017).

Tipos de población de estudio

- **POR TAMAÑO:** Poblaciones Finitas o Poblaciones Infinitas (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2017).
- **POR ACCESIBILIDAD:** Poblaciones Reales o Poblaciones estimadas o virtuales (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2017).

Tabla 4: Delimitación de la población

POBLACIÓN	CANTIDAD
GERENTE	1
PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
PERSONAL TÉCNICO	4
TOTAL	7

Elaborado por: Gabriela Torres

El universo que se consideró para el levantamiento de información de la encuesta está conformado por todas personas que forman parte de la empresa.

Muestra: Es un subconjunto de la población de estudio. Normalmente, se procede en tomar una muestra representativa, que represente de forma significativa al universo de estudio (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2017).

Se usa la muestra debido a:

- La dificultad para acceder a toda la población o universo para investigar,
- Disponibilidad de tiempo para el levantamiento de información,
- Altos costos para el desarrollo y diseño (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2017).

Tipo de Muestra

El tipo de muestra puede ser probabilística y no probabilística.

- Muestra probabilística: Es utilizado cuando todas las unidades de análisis tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández S. , 2017).
- Muestra no probabilística: Es utilizado cuando la elección de las unidades de análisis no depende de la probabilidad para ser seleccionado si no de las características y de los objetivos de la investigación (Hernández S. , 2017).

Marco Muestral

Definido el universo o población de estudio se procede a la recolección de la información, que deberá de ser lo más exacta posible, que permiten construir el marco muestral, que es la base

del diseño de muestreo. El marco muestral permite identificar la información necesaria para dimensionar a la población objeto de estudio (García, 2015).

Dado que la población es mínima, no se procederá a tomar muestra. Por tanto, El tamaño de la muestra es la misma cantidad de la población y, se elaborarán 7 entrevistas. Se considerará realizar encuesta a 3 proveedores.

Se utilizarán para efectos del presente estudio las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

Tabla 5: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación

Técnica	Instrumento
Observación	Guía de Observación
Encuesta	Cuestionario
Entrevistas	

Elaborado por: Gabriela Torres

El método utilizado en la presente investigación es el método Analítico, el mismo que nos permitirá obtener información a partir del análisis de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. Los instrumentos utilizados son:

- **Observación:** La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad. Por ello, para la presente investigación, se procederá a utilizar la observación estructurada dado que se hará uso de una guía de observación. Dicha guía permitió la sistematización de aspectos importantes para la comprensión del fenómeno estudiado. El levantamiento de información se realizó en los

meses de Junio a Agosto del periodo año 2017, asistiendo un total de 40 días laborales (Sánchez, 2017, p. 44).

- **Entrevista a Expertos:** Esta herramienta permite llegar a profundidad con las preguntas, para así extraer información de los funcionarios claves. Los encuestados es el personal de la organización y proveedores. Por esto las preguntas abiertas arrojan una mayor descripción y explicación de los procesos. Para la realización de la entrevista se consideró realizarla a 3 expertos de forma individual. La entrevista constará de tres preguntas abierta (Sánchez, 2017, p. 44).
- **Cuestionario:** El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta. El guion orientativo a partir del cual debe diseñar el cuestionario son las hipótesis, sin embargo, hay que tomar en cuenta las características de la población (nivel cultural, edad, aspectos socioeconómicos, etc.) y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos son decisivos para determinar el tipo de preguntas, el número, el lenguaje y el formato de respuesta. Teniendo en cuenta que el cuestionario es realizado a 7 trabajadores y 3 proveedores que es el que conforma el total de la población. Se aplicará un muestreo no probabilístico e intencional. Al ser un muestreo no probabilístico no se requiere calcular la muestra de forma estadística; y ser un muestreo intencional se quiere conocer en efecto lo que piensa el total de la población encuestada (Sánchez, 2017, p. 44).

Unidad de Análisis: Se consideró al personal que forma parte de la empresa conformado por 7 personas. Y dado que la

población es mínima, no se procederá a tomar muestra. Por tanto, El tamaño de la muestra es la misma cantidad de la población y, se elaborarán 7 entrevistas.

Nombre de la empresa:

Lugar: Durán

Dirección:

Cargo

Administrativo

Directivo

Socio

Empleado

Objetivo: En esta investigación el objetivo es identificar y establecer la percepción interna respecto al proceso de pago de proveedores y sus efectos en a gestión de la organización.

Instrucciones: Esta encuesta es anónima, será dirigida al personal de CONSOLIDOS CORP., y deberá ser contestada con la mayor transparencia sinceridad y veracidad. Marcar con una x su respuesta.

Cuestionario de encuesta

1. ¿Conoce usted los criterios establecidos por la organización para el pago a proveedores?

Sí No

Cuanto

2. ¿Conoce usted cuál es el tiempo establecido por la empresa para realizar el pago a cada proveedor?

A fin de mes En quincena

Los primeros cinco días

Los primeros diez días

3. ¿Cuál es el tiempo establecido por la empresa para recibir la documentación para el pago a proveedores?

- Hasta los 5 primeros días de cada mes
- Hasta los 10 primeros días de cada mes
- Hasta los 15 primeros días de cada mes

4. ¿Se registra la documentación recibida para el pago a proveedores?

- Sí
- No

5. En términos generales como considera el proceso de pago a proveedores de la empresa es:

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

6. Si se realiza capacitaciones internas respecto a los procedimientos de pago a proveedores, usted está:

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

También se consideró la realización de encuestas enfocadas a proveedores.

Guía de encuesta para proveedores

Cargo

Administrativo

Directivo

Socio

Empleado

Objetivo: En esta investigación el objetivo es identificar y establecer la percepción externa respecto al proceso de pago de proveedores y sus efectos en a gestión de la organización.

Instrucciones: Esta encuesta es anónima, será dirigida a los proveedores de CONSOLIDOS CORP., y deberá ser contestada con la mayor transparencia sinceridad y veracidad. Marcar con una x su respuesta.

1. En términos generales como considera el proceso de pago a proveedores por parte de la empresa es:

Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál es el tiempo promedio que se paga a proveedores?

30 días después

15 días después

10 días después

3. ¿Ha tenido alguna diferencia en el pago de factura?

Sí No

4. ¿Se le ha extraviado alguna factura?
- Sí No
5. ¿Se le ha retenido el pago por alguna diferencia?
- Sí No

Procedimiento de análisis de información

Para proceder con el análisis de información, se procedió a realizar las siguientes actividades para el tratamiento estadístico y adecuado de los datos recolectados. Así se tiene que:

- a) Las preguntas cerradas fueron tabuladas y digitalizadas mediante la asignación de códigos o números secuenciales que permitan la contabilización de las diversas características que se están considerando en la medición.
- b) Luego se procedió realizar tablas y gráficos estadísticos que permitan obtener información respecto al fenómeno de estudio.
- c) Para la realización de las tablas y gráficos estadísticos se hizo de uso de Microsoft Excel.
- d) Luego de la elaboración de tablas y gráficos, se realizará un análisis de los resultados alcanzados que indiquen la conclusión a la que se ha llegado.
- e) Para las preguntas abiertas, se expondrán los criterios más significativos o representativos expresados por las personas a quienes se les realizó la entrevista.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados e interpretación de datos de la encuesta

1. ¿Conoce usted los criterios establecidos por la organización para el pago a proveedores?

Tabla 6: Percepción sobre el conocimiento de criterios de pago.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40,00%
No	6	60,00%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

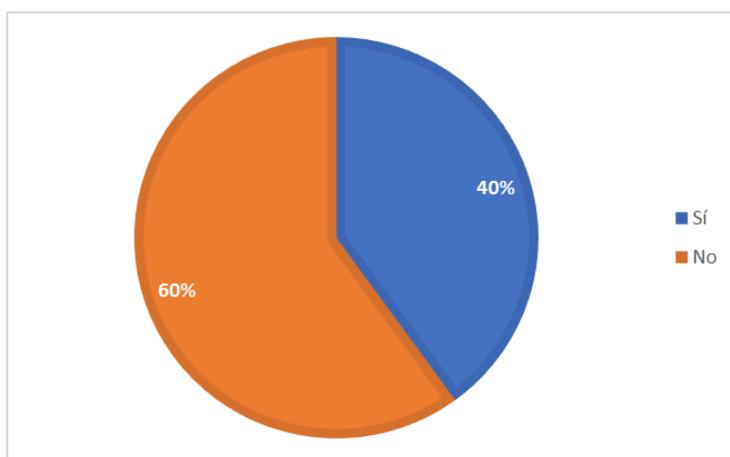


Figura 8. Percepción sobre el conocimiento de criterios de pago
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que más de la mitad de colaboradores y proveedores No conocen los criterios de pago a proveedores establecidos por la organización.

2. ¿Conoce usted cuál es el tiempo establecido por la empresa para realizar el pago a cada proveedor?

Tabla 7: Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A fin de mes	6	57,14%
En quincena	2	14,30%
Los primeros cinco días	1	14,28%
Los primeros diez días	1	14,28%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

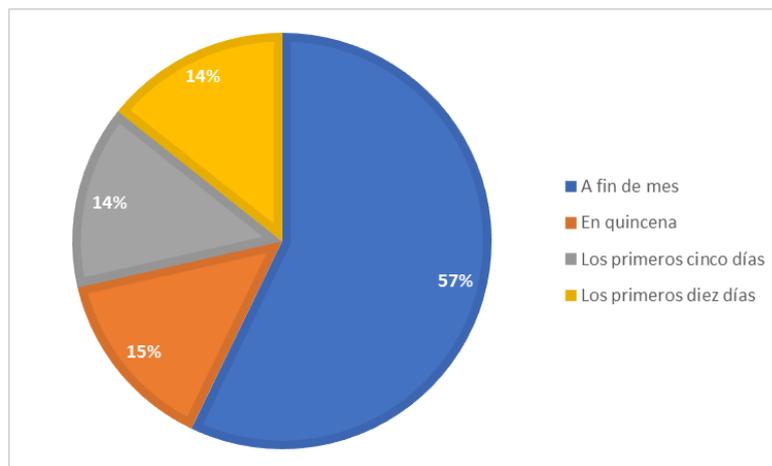


Figura 9. Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago

Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que más de la mitad de los colaboradores y, proveedores indican que el tiempo establecido es A fin de mes.

3. ¿Cuál es el tiempo establecido por la empresa para aceptar la documentación para el pago a proveedores?

Tabla 8: Percepción sobre el tiempo de recepción de documento.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hasta los 5 primeros días de cada mes	6	57,14%
Hasta los 10 primeros días de cada mes	3	28,57%
Hasta los 15 primeros días de cada mes	1	14,29%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

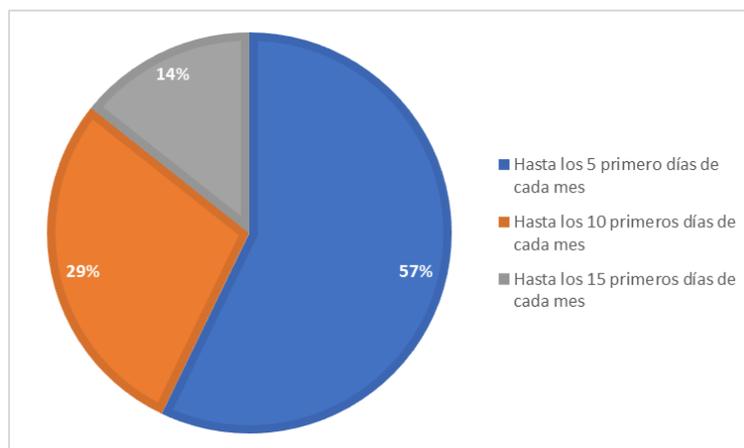


Figura 10. Percepción sobre el tiempo de recepción de documento
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que más de la mitad de colaboradores y proveedores indican que el tiempo establecido para recepción de documentación es Hasta los 5 primeros días de cada mes.

4. ¿Se registra la documentación receiptada para el pago a proveedores?

Tabla 9: Registro de documentación receiptada para pago.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40,00%
No	6	60,00%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

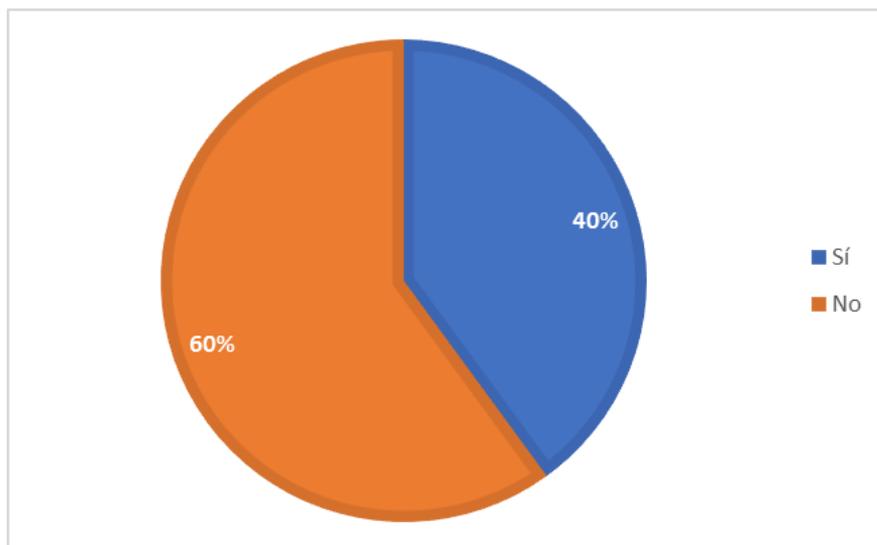


Figura 11. Registro de documentación receiptada para pago
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que más de la mitad de los colaboradores y proveedores indican que No se registra la documentación receiptada para pago.

5. En términos generales como considera el proceso de pago a proveedores de la empresa es

Tabla 10: Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	1	14,28%
Bueno	1	14,28%
Regular	2	14,30%
Deficiente	6	57,14%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

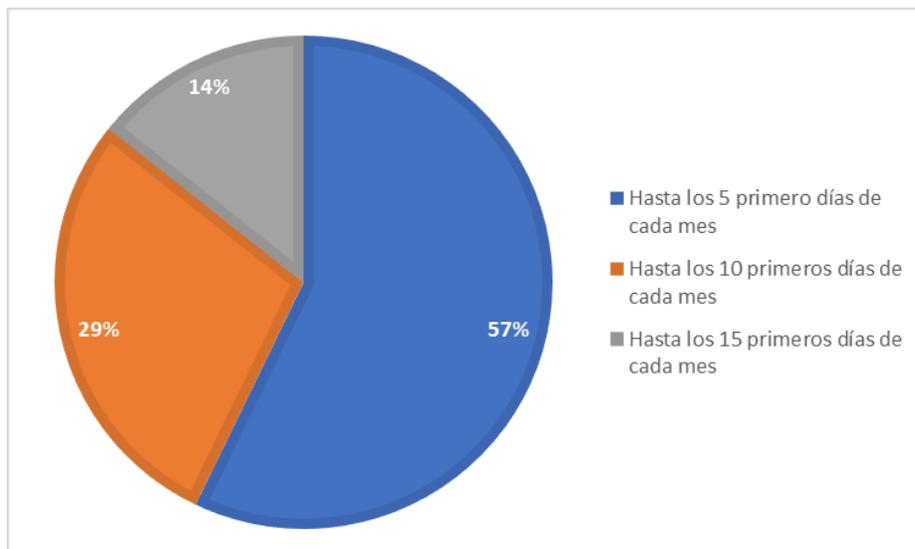


Figura 12. Percepción sobre el proceso de pago a proveedores
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que más de la mitad de los colaboradores y proveedores consideran al proceso de pago de proveedores como Deficiente.

6. Si se realiza capacitaciones internas respecto a los procedimientos de pago a proveedores, usted está

Tabla 11: Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	42,86%
De Acuerdo	3	14,30%
Indiferente	1	14,28%
En Desacuerdo	1	14,28%
Totalmente de Desacuerdo	1	14,28%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

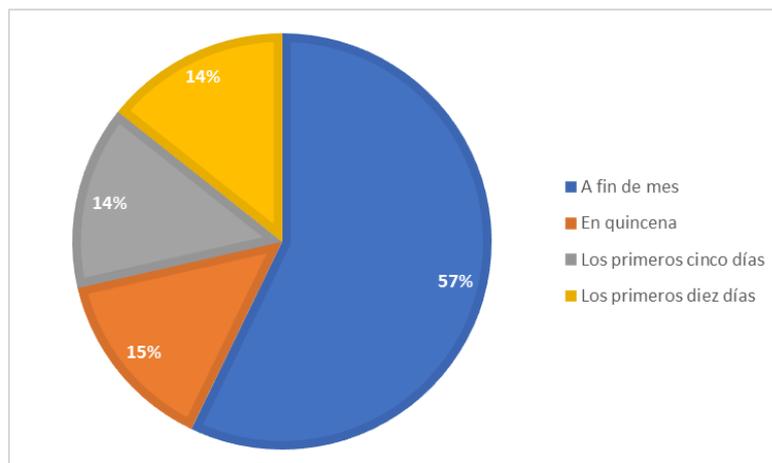


Figura 13. Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que cerca de la mitad de los colaboradores y proveedores están en Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en la realización de capacitaciones tanto internas como externa.

7. En términos generales como considera el proceso de pago a proveedores de la empresa es

Tabla 12: Percepción sobre el proceso de pago a proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	10	100,00%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

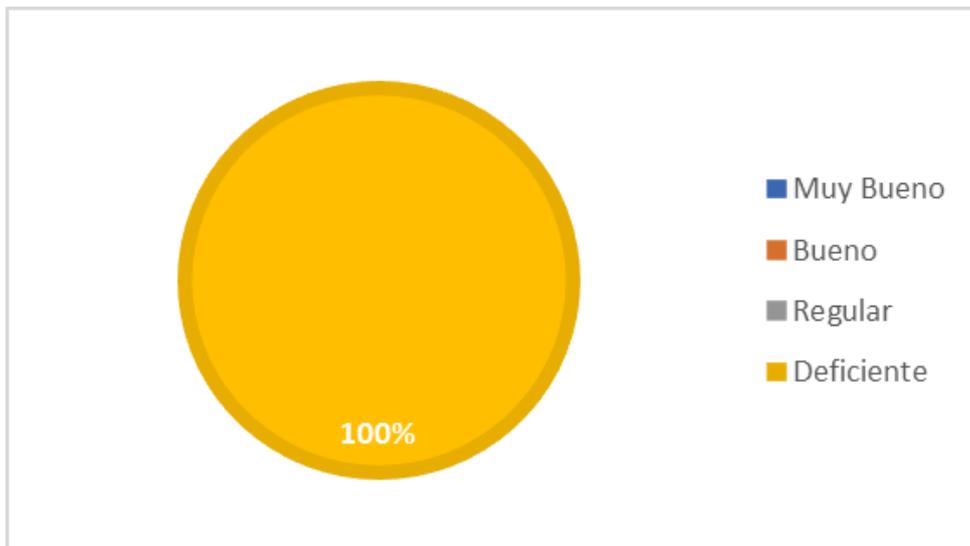


Figura 14. Percepción sobre el proceso de pago a proveedores
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que el total de colaboradores y proveedores consideran al proceso de pago de proveedores como Deficiente.

8. ¿Cuál es el tiempo promedio que se paga a proveedores?

Tabla 13: Percepción sobre el tiempo promedio de pago.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
30 días después	10	100%
15 días después	0	0%
10 días después	0	0%
Total general	10	100,00%

Elaborado por: Gabriela Torres

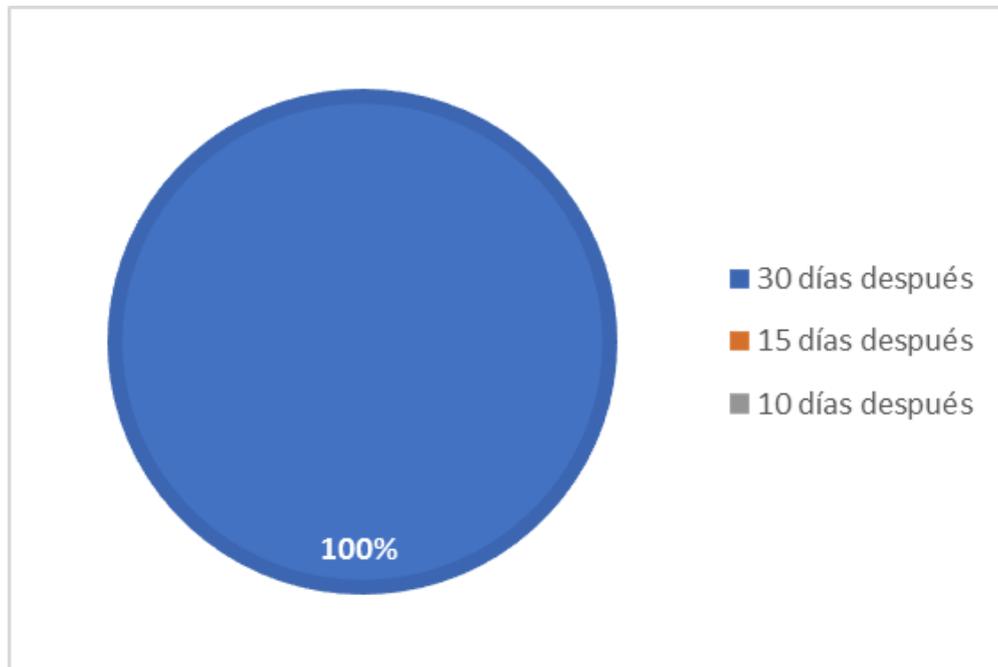


Figura 15. Percepción sobre el tiempo promedio de pago

Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que el total de colaboradores y proveedores consideran el tiempo promedio de pago de proveedores es de 30 días después.

9. ¿Ha tenido alguna diferencia en el pago de factura?

Tabla 14: Diferencias en el pago de factura.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100,00%
No	0	0,00%

Total general **10** **100,00%**

Elaborado por: Gabriela Torres

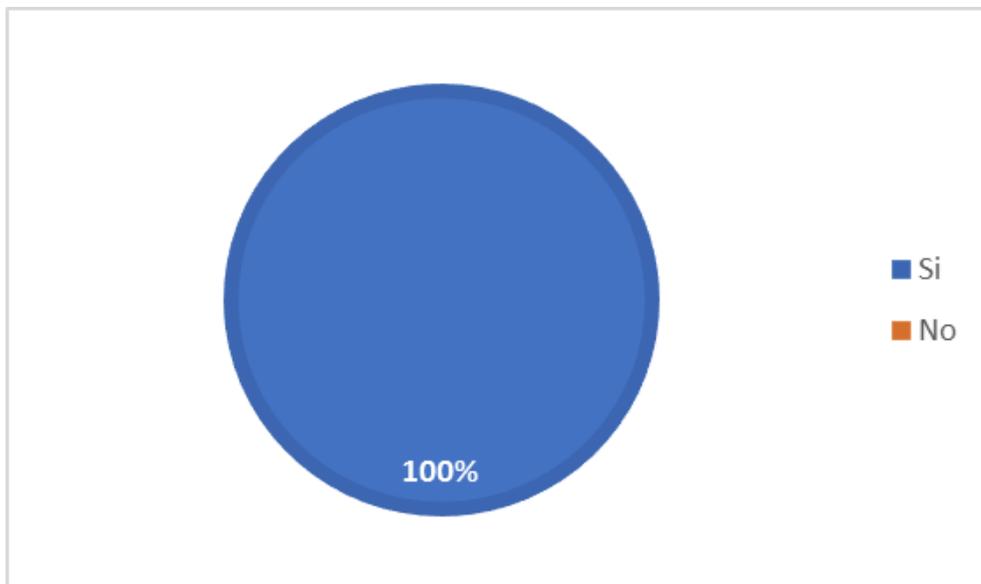


Figura 16. Diferencias en el pago de factura

Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que el total de colaboradores y proveedores Si han visto o tenido diferencia en el pago de factura, es decir que quedó algún valor pendiente por cancelar al proveedor.

10. ¿Se le ha extraviado alguna factura?

Tabla 15: Extravío de facturas de proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100,00%
No	0	0,00%

Total general **10** **100,00%**

Elaborado por: Gabriela Torres

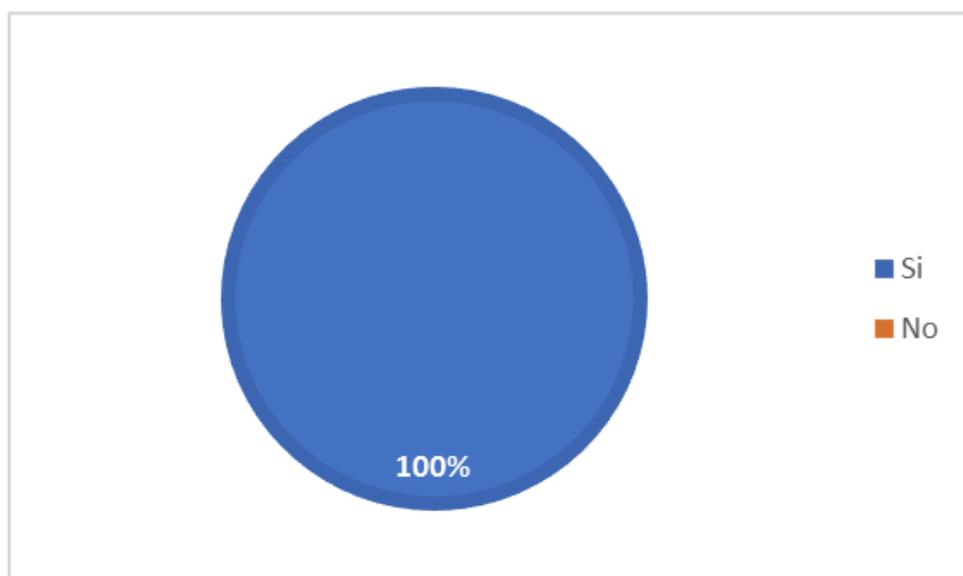


Figura 17. Extravío de facturas de proveedores
Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que la totalidad de proveedores y colaboradores Si han extraviado o les han extraviado facturas del proveedor.

11. ¿Se le ha retenido el pago por alguna diferencia?

Tabla 16: Extravío de facturas de proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100,00%
No	0	0,00%

Total general **10** **100,00%**

Elaborado por: Gabriela Torres

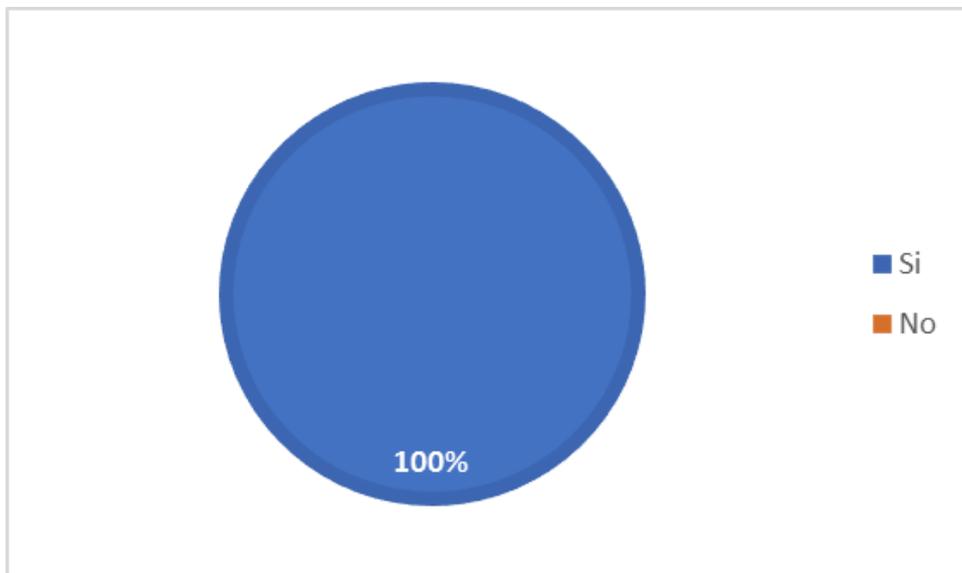


Figura 18. Extravío de facturas de proveedores

Elaborado por: Gabriela Torres

Análisis: Se determinó que la totalidad de colaboradores y proveedores Si han retenido o les han retenido diferencias por falta de liquidez o problemas internos de la empresa a los proveedores.

Resultados e interpretación de datos de la observación

Se hizo uso también de la Guía de Observación, dado que se utilizó la técnica de Observación de tal manera que se exponen y detallan los resultados a continuación:

Identificación del sitio:

- **Lugar:** Puerto Santa Ana Edificio The Point piso 2 oficina 204.
- **Fecha:** Desde el 12 de junio al 31 de agosto del 2017
- **Hora:** De 12:00 a 2:00

Aspectos a observar:

- a. **Condiciones Ambientales:** El estudio se realizó en las instalaciones de CONSOLIDOS CORP., ubicada en el centro de Guayaquil. El ambiente dentro de las instalaciones presentó las siguientes observaciones:

- Espacio físico. Se dispone de un área pequeña lo que dificulta la organización documental. Existe mucho mobiliario que ocupa mucho espacio, así como también se encuentra lleno de carpetas con documentación con más de 5 años.

- Higiene. Las instalaciones brindan un ambiente limpio y aseado para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas.

- b. **Condiciones Ambientales:** El estudio se identificó las siguientes condiciones bajo el cual se desarrollan las actividades CONSOLIDOS

CORP., respecto al proceso de pago de proveedores: Recepción de documentación, Pago a proveedores y Contabilización del pago.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se concluyó que:

- Más de la mitad de las personas encuestadas indican que No conocen los criterios de pago a proveedores establecidos por la organización.
- El tiempo establecido para el pago de proveedores se realiza a fin de mes.
- Más de la mitad de las personas encuestadas indican que el tiempo establecido para recepción de documentación es Hasta los 5 primeros días de cada mes
- Más de la mitad de las personas encuestas indican que No se registra la documentación receptada para pago.
- Más de la mitad de las personas encuestadas consideran al proceso de pago de proveedores como Deficiente
- Más de la mitad de las personas encuestadas están en Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en la realización de capacitaciones.
- Existen proveedores a quienes se les han extraviado sus facturas.
- Existen proveedores a quienes se les han retenido valores pendientes de sus facturas.
- El tiempo promedio de pago a proveedores es de 30 días.

En el siguiente apartado se presentará la propuesta de plan de mejora al proceso de pago de proveedores de la empresa CONSOLIDOS CORP. En dicho apartado se mostrará un flujograma estandarizado del proceso y el manual de procedimiento

para definir las actividades de pago a proveedores. Así como también se mostrará un análisis FODA.

Plan de Mejora

En el capítulo anterior, se mostró la metodología de investigación que se siguió para obtener la información necesaria y relacionada con el proceso de pago a proveedores que se aplica a CONSOLIDOS CORP. De la aplicación de cuestionarios al personal, se obtuvo información y sugerencias que permitieron la elaboración y presentación de la propuesta de mejora del proceso bajo estudio, cuya intención es optimizar, estandarizar y homogenizar a todo el sistema mediante procedimientos que le conformen.

Título de Propuesta

Plan de Mejora del proceso de Pago a Proveedores de la empresa CONSOLIDOS CORP.

Justificación de Propuesta

A través de los años los procesos de pago a proveedores han desarrollado mayor importancia para las empresas, ya que permite consolidar acuerdos y lazos comerciales entre proveedores y la empresa de tal manera que exista el abastecimiento continuo para la operación óptima del negocio. En un mundo cada vez más competitivo donde se requiere buscar y adoptar ventajas competitivas es necesario establecer acuerdos mutuamente beneficios que permitan alcanzar la excelencia operativa tanto para proveedores como para la organización, y con ello lograr crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Por lo tanto, por medio de los pagos acordados y honrando todo acuerdo con

los proveedores, es importante que el proceso de pago sea eficiente en sus actividades y así poder cumplir los objetivos y metas organizacionales.

Para CONSOLIDOS CORP. es de gran valor mejorar este proceso dentro de su organización ya que le permitiría tener un mejoramiento en el desempeño y un mayor compromiso de los colaboradores, haciendo que la empresa tenga aliados estratégicos fuertes como son sus proveedores.

Objetivo de la Propuesta

Establecer las actividades adecuadas que permitan el óptimo funcionamiento del proceso de pago a proveedores.

Factibilidad de la Propuesta

El mejoramiento de los procesos de pago de proveedores tendrá efectos inmediatos en la organización agilizando muchas actividades y estandarizando subsistemas internos. Además de establecer de forma clara que dichos subsistemas aporten de forma estratégica. Como la propuesta está enfocada a un proceso crítico, su realización es factible además que no requiere de inversión alta, pero si voluntad interna para su implementación.

Análisis FODA

FODA, es un acrónimo de fortaleza (factores positivos establecidos a partir de un análisis interno), oportunidades, (aspectos positivos establecidos a partir de un análisis externo), Debilidades, (factores negativos establecidos a partir de un análisis interno) y Amenazas, (aspectos negativos establecidos a partir de un análisis externo).

Esta herramienta permite conocer a la empresa interna y externamente para aprovechar sus oportunidades y fortalezas, pero también para minimizar las debilidades y amenazas (Lomas & Riera, 2015).

Es necesario antes de establecer la propuesta, realizar un análisis FODA que permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los procesos que conforman el proceso de pago de proveedores de CONSOLIDOS CORP. Esta información permitirá elaborar una propuesta de mejora adecuada.

FORTALEZAS:

- Experiencia del personal
- Cualidades para el servicio
- Promover el desarrollo organizacional

DEBILIDADES:

- Ausencia de una cultura organizacional.
- Poca aceptación de procesos estandarizados por parte de los empleados y colaboradores.
- Altos tiempo de pago a proveedores.
- Retención de pagos y pérdida de documentación de proveedores.

OPORTUNIDADES:

- Imagen y marca fuerte.
- Gran cartera de proveedores y de clientes.
- Búsqueda de mejora en sus procesos internos.

AMENAZAS:

- Alta competencia.
- Crisis económica.

- Alta carga tributaria.

Descripción de la Propuesta

Se procederá a realizar la descripción de la propuesta del plan de mejora para el proceso de pago a proveedores. Para ello, se establecerá primeramente lineamientos a considerar; luego, se presentará el flujograma propuesto, y finalmente el proceso descrito y optimizado que permitirá mejorar el proceso que es objeto del presente estudio.

Lineamientos a considerar en el proceso de recursos humanos aplicable a los profesores-investigadores

La propuesta es establecer por escrito los siguientes lineamientos y directrices a considerar al momento de llevar a cabo el proceso de pago a proveedores de CONSOLIDOS CORP.:

- Instrucciones por escrito.
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación y adecuado sistema de archivo para la documentación.

Proceso Propuesto de Pago a Proveedores

Para el proceso de pago a proveedores, la propuesta es llevar a cabo, previamente, definir quienes participan dentro del proceso y que actividades se deben de realizar. Para llevar a cabo lo antes mencionado, se procedió a la elaboración de un flujograma que detalle los cargos responsables para cada una de las diversas actividades identificadas y que se han considerado necesarias para el mejoramiento del proceso bajo estudio.

Así se tiene que:

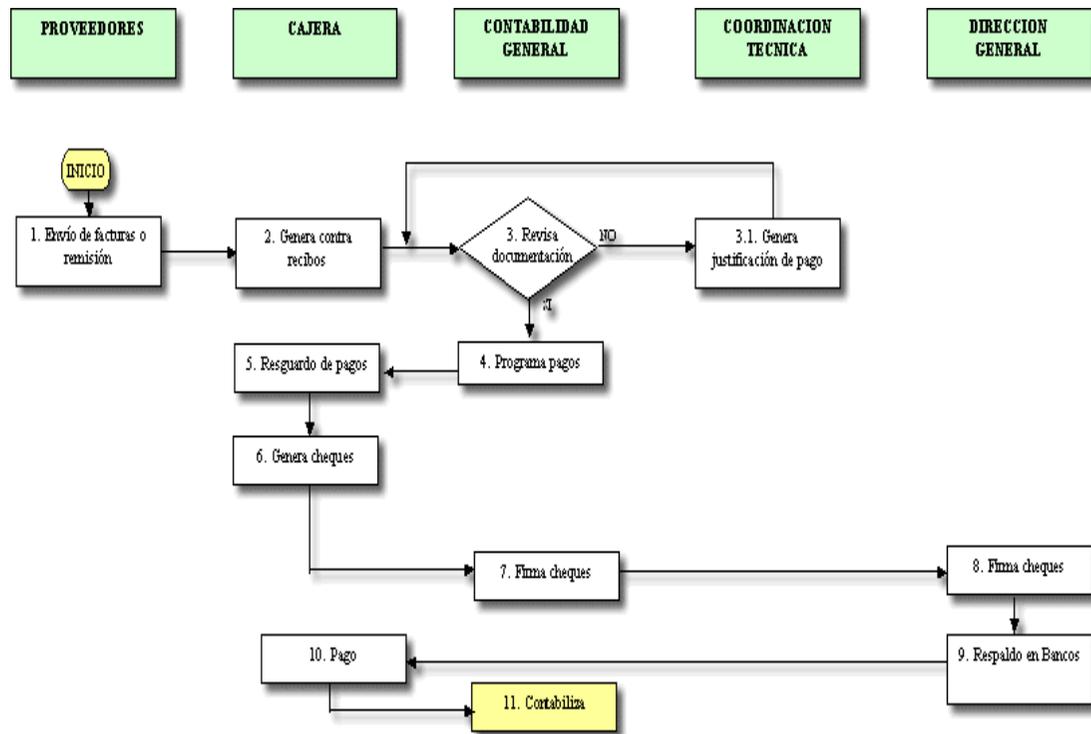


Figura 19: Proceso propuesto para Pago de Proveedores

Elaborado por: Gabriela Torres

	Procedimiento de recolección y verificación de la documentación	P-CON-001
		REVISION: 00
FECHA: 02/10/2017		
PAGINA: 72 / 98		
CONTABILIDAD		

1.- Objetivo

Garantizar el pago oportuno a los proveedores de CONSOLIDOS CORP.

2.- Campo de aplicación

Este procedimiento abarca toda documentación provista por proveedores para el proceso de su respectiva cancelación de factura y haberes.

4.- Desarrollo del Procedimiento

El proveedor inicia el proceso al enviar la factura, remisión o cualquier otro documento habilitante que indique sobre la entrega de productos o la prestación del servicio provisto a CONSOLIDOS CORP.

La secretaria tendrá funciones de cajera donde generará recibos que pasarán a ser revisados por el Contador, quien al observar que la documentación es adecuado y acorde procede a programar el pago. Si no, se genera una justificación del pago mediante la elaboración de un informe realizado por la coordinación técnica conformado por los técnicos que hayan solicitado el producto o servicio.

Una vez programado esto se comunica a la Secretaria/Cajera que hará el resguardo del pago y generará el respectivo cheque.

Generado el cheque se procede a recolección de firma tanto al Contador como al Gerente General que forma la Dirección General de la empresa.

El Gerente General revisa los respaldos del banco y autoriza el pago como tal, donde se entrega al proveedor el cheque elaborado.

Finalmente, se contabiliza y se resguarda la información digitalizándola y guardándole en discos duros. La documentación física será archivada por lo menos durante tres años, tal como lo establece la ley.

5.- Registros

N/A.

Tabla 17: Detalle de propuesta

ITEM	RESPUESTA
QUE	Propuesta de Capacitación Interna
PORQUE	Para mejorar el pago a proveedores
CÓMO	Implementación de los procedimientos elaborados
CUANDO	En el último trimestre del periodo 2017
QUIEN	Personal de CONSOLIDOS CORP.
DÓNDE	En las instalaciones de la empresa

Elaborado por: Gabriela Torres

Presupuesto

A continuación, se presentará el siguiente cuadro que contiene el presupuesto de la propuesta expuesta.

Tabla 18: Presupuesto de Propuesta

Capacitaciones	Valor
Capacitación Interna	\$300
TOTAL	\$300

Elaborado por: Gabriela Torres

Cronograma

Tabla 19: Cronograma de Propuesta

Capacitaciones	Fecha de Inicio	Fecha Final
Implementación de procedimientos	10/10/2017	10/11/2017
Capacitación interna	17/11/2017	17/11/2017

Elaborado por: Gabriela Torres

Evaluación impacto

- **Evaluación:** implica establecer lo que hemos conseguido de la propuesta, quiere decir como evaluamos los resultados, con que instrumentos, a quienes.
- **Impacto:** significa que esperamos alcanzar con la implementación de esta propuesta, los beneficios que se van a obtener con la aplicación del plan de mejora.

Así se tiene que, entre los beneficios esperados están:

- a) Reducción de quejas y reclamos de los proveedores.
- b) Reducción de los altos tiempos de pago y la estandarización de los procesos.
- c) Mejorar el proceso de pago de proveedores mediante la revisión constante de sus procedimientos internos.
- d) Reducir las pérdidas por mala disposición de la documentación entregada por los proveedores.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollados los capítulos que conforman en este trabajo de investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- Es claro que CONSOLIDOS CORP., y los lineamientos establecidos para el proceso de pago a proveedores, requieren sin duda, una mejora en sus actividades.
- Para mejorar dicho proceso es necesario se consideren diversas acciones que mejoren las prácticas que actualmente se desarrollan.
- Actualmente, no se tiene formalizado ni estandarizado ni homogenizado el proceso de pago a proveedores, siendo los procedimientos el medio más adecuado para estandarizarle.
- Se detecta de igual forma, que dichos procedimientos formalizados, no están identificados como tales y no existen lineamientos claros para desarrollarlos, haciéndolos confusos y poco objetivos.
- Con la investigación de campo realizada, se detectó que es posible estandarizar los procedimientos y formular la presente propuesta de mejora y, considerando las respuestas ofrecidas en los cuestionarios aplicados, se intenta cubrir las deficiencias detectadas en cada etapa desarrollada actualmente.
- En la propuesta presentada se ofrece el seguimiento de formatos que faciliten el desarrollo de las actividades relacionadas al pago de proveedores de CONSOLIDOS CORP.

Al respecto, cabe señalar que, en cada etapa del proceso de pago de proveedores, se concluyeron los siguientes puntos:

- Establecimiento claro del proceso donde se instauran revisiones y verificaciones.
- Establecer cada una de las actividades que le conforman al proceso de pago de proveedores.
- Iniciar de manera oportuna con proceso para no caer en contrataciones subjetivas, ocasionando malestar en los proveedores que lesionen los lazos comerciales entre el proveedor y la organización.

RECOMENDACIONES

Se formularán las siguientes recomendaciones que son consideradas importantes para el presente estudio, así se tiene que:

- Hacer tangible la propuesta realizada en el presente estudio de investigación.
- Definir claramente las funciones mediante un manual de funciones que permitan cumplir y dar cumplimiento al proceso propuesto de pago a proveedores.
- Ejecutar cada actividad definidas tanto en el flujograma como en el manual de procedimiento elaborado.
- Validar el procedimiento sugerido y, si procede, disponer de ellos de manera electrónica, para ser utilizados únicamente por el personal autorizado.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, T. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama. Obtenido de <http://inn-edu.com/Calidad/DiagramasFlujo.pdf>
- Aranda, M. (2000). *Importancia de la metodología en los proyectos de investigación*. Obtenido de <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/viewFile/472/396>
- Arias, J., & Gil, D. (2011). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento en el proceso administrativo de las facturas de proveedores en METROKIA S.A.* Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4678/T17.11%20A41d.pdf?sequence=1>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Montecristi.
- Azócar, R. (2009). *Planificación Estratégica*. Obtenido de http://ramneazcara.blogspot.com/2009/02/la-planificacion-estrategica_11.html
- Bermeo, J. (2011). *Investigación aplicada al turismo*. Obtenido de http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/4955_Fcevallos_0009.pdf

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*.

México: Mc Graw Hill.

Chuquimarca, J. (2012). *Diagramas de flujos*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/johnny.chuquimarca/diagrama-de-flujo-11596143>

Consejo Nacional de Planificación. (2013). *Plan Nacional 2013 -*

2017 - Buen Vivir. Obtenido de

<http://www.buenvivir.gob.ec/herramientas>

Diccionario Real Academia Española. (2017). *Producto*. Obtenido

de dle.rae.es/?id=UH9P99t

Duarte, C. (2004). *Diseño de un sistema de administración*

financiera por puntos de encuentro para lograr una mayor

gestión de las finanzas en la mediana empresa de la

industria textil ubicadas en el área metropolitana de San

Salvador. Obtenido de

<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7880/3/338.476%2077-D812d-CAPITULO%20II.pdf>

Fálquez, E., & Paredes, E. (2012). *Diseño de los manuales de*

procedimientos para las áreas de compras y ventas de

mercaderías de la Distribuidora AJ. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1796/13/UPS-GT000261.pdf>

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación; ISBN: 978607320983.

Goxens, A. (2002). *Biblioteca práctica de contabilidad*. Barcelona, España: Superintendencia de Compañía.

Granizo, E., & Zambrano, R. (2010). *Mejoras en los procesos operativos de comercialización y logística de la empresa equipos médicos ECUADOR S.A. EQUIMECSA en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3122/1/UPS-GT000083.pdf>

Guerrero, D. (2010). *Diseño de la estructura organizacional para la empresa Salitre Maramao's Club S.A.* Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4233/T11.08%20G937d.pdf?sequence=1>

Harrington, J. (2014). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Obtenido de <http://www.probidadenchile.cl/wp/?p=356>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill; ISBN: 978-607-15-0291-9.

Hernández, S. (2017). *Población y Muestra*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf

- Ibarra, L. (2011). *Propuesta de mejoramiento del proceso de solicitud de crédito hipotecario en la empresa Ibarra Construcciones*. Obtenido de repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2843/1/T1008-MBA-Ibarra-Propuesta.pdf
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001 2015 ¿Qué diferencia hay entre proceso y procedimiento?* Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>
- Isaza, S. (2009). *Mejoramiento de procesos de un fondo de empleados*. Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/904/1/1017124719_2009.pdf
- Medina, J. (2017). *Estadística Descriptiva I*. Obtenido de <http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/26/26702/tema2.pdf>
- Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad . (2013). *Objetivo 10 - Impulsar la transformación de la matriz productiva*. Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2013-2017-Objetivo-10.pdf>
- Organización de la Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2003). *Guía para encuesta de demanda, operta y abastecimiento de combustible de madera*.

Obtenido de

<http://www.fao.org/docrep/005/AC693S/AC693s08.htm>

Redondo, J. (1993). *Compendio de Términos usuales en la Administración Financiera*. México: IMCP Instituto Mexicano de Contadores Públicos; ISBN: 9686037748.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación; ISBN: 9786074423884. Obtenido de <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter.pdf>

Stoner, J. (2013). *Administración*. Obtenido de <http://librocafe.blogspot.com/2013/07/libro-de-administracion-autor-james-f.html>

Superintendencia de Compañía. (2017). *D.C.Q. INGENIERÍA DE SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A*. Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/consulta.php>

Vega, M., & Ávila, I. (2014). *Estudio para el mejoramiento del proceso de pago a proveedores de la dirección de vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de obras públicas*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2237/TIEGPU%20502.pdf?sequence=1>

Villamizar, M. (2011). *Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora SERVILAR C.A.*
Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000165205.pdf>



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP.** y problema de investigación: **¿ CÓMO INFLUYE EN LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS INTERNOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS A PROVEEDORES DE LA EMPRESA CONSOLIDOS CORP, DURANTE EL PERIODO 2017?** presentado por **GABRIELA PAULINA TORRES WONG** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

GABRIELA PAULINA TORRES WONG

Gabriela Torres Wong

Tutor(a):

ECO. CARLOS LUIS RIVERA

ECO. CARLOS LUIS RIVERA

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Gabriela Paulina Torres Wong en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora para el proceso de pago a proveedores de la empresa Consolidos Corp S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Gabriela Paulina Torres Wong

Nombre y Apellidos del Autor

Gabriela Torres Wong

Firma



No. de cedula: 0910482983



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-002-000023026



20170901022D03197

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901022D03197

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ANDRES MARTIN GARCIA PLAZA de la NOTARÍA VIGÉSIMA SEGUNDA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 19138-DP09-2017-JS, comparece(n) GABRIELA PAULINA TORRES WONG portador(a) de CÉDULA 0910482983 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en SAMBORONDÓN, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (14:26).

Gabriela Paulina Torres Wong

GABRIELA PAULINA TORRES WONG
CÉDULA: 0910482983

Ab. Andrés Martín García Plaza

NOTARIO(A) SUPLENTE ANDRES MARTIN GARCIA PLAZA
NOTARÍA VIGÉSIMA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 19138-DP09-2017-JS





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0910482983

Nombres del ciudadano: TORRES WONG GABRIELA PAULINA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CAR
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 25 DE MARZO DE 1981

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: RON LARENAS RAFAEL

Fecha de Matrimonio: 5 DE OCTUBRE DE 2002

Nombres del padre: TORRES MARIO FREDDY

Nombres de la madre: WONG GRISELDA

Fecha de expedición: 27 DE AGOSTO DE 2015

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: DENNIS GABRIEL LARA TORIS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 22 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 177-074-44124



177-074-44124

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alzate P.

Firma