



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**DISEÑO DE PROCESO PARA MEJORAR EL SISTEMA DE PAGOS A
PROVEEDORES DE LA EMPRESA TELCONET S.A.**

Autora: Jaramillo Aguirre Pedro Javier

Tutor: PhD. Roxana Chiquito

GUAYAQUIL, ECUADOR

2019

DEDICATORIA

La presente tesis, se lo dedico en primer lugar a Dios , ya que sin su ayuda, no hubiese tenido la Fe intacta para seguir de pie.

En segundo lugar a mi Familia, que me supo aconsejar, alentándome día a día, a no desmayar, a la paciencia de mi esposa y mi hija por esperarme muchos días sin dedicarles tiempo, por cumplir con la responsabilidad en mi estudio.

Tercero a mis jefes y compañeros de la empresa donde laboro, que me apoyaron y aconsejaron en todo momento de mi carrera en este maravilloso Instituto.

Jaramillo Aguirre Pedro Javier

AGRADECIMIENTO

Al instituto Tecnológico Bolivariano, por haberme dado la oportunidad de pertenecer a tan distinguida institución que cada día crece más y más, por haberme formado durante estos años de estudios, a mis maestros quienes fueron mis guías para mi formación.

A todos los excelentes maestros que tuve en cada nivel, que supieron guiarme , aconsejarme , brindarme su confianza y tomarme en cuenta para poder guiar a mi curso en los niveles que estuve como presidente de los mismos.

A mi tutora PhD. Roxana Chiquito, a quien le agradezco por su valiosa contribución y ayuda para la realización de este trabajo de investigación, a usted con su paciencia, tiempo, sugerencias, recomendación y conocimientos entregados durante el desarrollo de mi proyecto de titulación.

Jaramillo Aguirre Pedro Javier



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: **“Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la empresa Telconet S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el diseño de procesos establecidos actualmente para el pago a proveedores en el tiempo de jornada de cobros en la empresa Telconet S.A , ubicada en Kennedy Norte de la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, periodo 2019?**, presentado por Jaramillo Aguirre Pedro Javier como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresado:

Jaramillo Aguirre Pedro Javier

Tutora:

PhD. Chiquito Chilan Roxana

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jaramillo Aguirre Pedro Javier en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la empresa Telconet S.A de la modalidad de Semi-presencial 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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____



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 ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la
empresa Telconet S.A

Autor: Jaramillo Aguirre Pedro Javier

Tutora: PhD. Chiquito Chilan Roxana

Resumen

La empresa Telconet S.A, dedicada al servicio de telecomunicaciones, tiene a su cargo un proceso de pago a proveedores , del cual se evidencia falencias en la aplicación de las tareas dentro del proceso establecido, lo cual genera un retraso en el pago de proveedores, el propósito de esta investigación estuvo orientado a la elaboración de un Diseño de proceso y procedimiento para mejorar el pago a proveedores de la empresa Telconet S.A, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos enfatizado en la emisión de cheques . Los tipos de investigación utilizados fueron correlacional, descriptiva y explicativa. La técnica a utilizar fue la encuesta, análisis documental, diagrama de procesos y una guía de observación. La conclusión más importante fue aplicar el plan de mejoras para mejorar el proceso de pago a proveedores de la empresa Telconet S.A.



**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 ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la empresa Telconet S.A

Autor: Jaramillo Aguirre Pedro Javier

Tutora: PhD. Chiquito Chilan Roxana

Abstract

The company Telconet SA, dedicated to the telecommunications service, is responsible for a payment process to suppliers, which shows weaknesses in the application of the tasks within the established process, which generates a delay in the payment of suppliers, the The purpose of this research was to develop a process and procedure design to improve payment to suppliers of the company Telconet SA, the study was based on theoretical aspects emphasized in the issuance of checks. The types of research used were correlational, descriptive and explanatory. The technique used was the survey, documentary analysis, process diagram and an observation guide. The most important conclusion was to apply the improvement plan to improve the payment process to suppliers of Telconet S.A.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INDICE GENERAL.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en contexto	1
Situación Conflicto	4
Delimitación del problema:	5
Variable de la Investigación.....	5
Formulación del problema de la investigación:.....	5
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	9
MARCO TEORICO	9
Antecedentes Históricos	9
Antecedentes Referenciales.....	16
Gestión de Procesos.....	18
Estrategias	22
Actividades	23
Fundamentación Legal	23
Variables de la investigación	25
Definiciones Conceptuales	25
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA	30

Presentación de la empresa	30
Diseño de la investigación	37
Tipos de investigación:	38
Población	39
Muestra	40
Técnicas e instrumentos de investigación	43
CAPÍTULO IV.....	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
Análisis de las encuestas	52
Análisis documental	53
Análisis del Diagrama de Procesos.....	54
Análisis de la Guía de Observación	54
Problemas.....	55
Plan de mejoras	56
Conclusiones.....	59
Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexo 1.....	64
Anexo 2.....	66
Anexo 3.....	67

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en contexto

A nivel Mundial, las organizaciones se han gestionado de acuerdo a principios Tayloristas de división y especialización del trabajo por departamentos o funciones diferenciadas. Mediante la utilización de organigramas que establecen la estructura organizativa y designan dichas funciones. Este tipo de diagrama permite definir claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de una organización (cadena de mando). Sin embargo, en un organigrama no se ven reflejados el funcionamiento de la empresa, las responsabilidades, las relaciones con los clientes, los aspectos estratégicos o claves ni los flujos de información y comunicación interna.

El concepto de proceso en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuarse al entorno. En un inicio los modelos de gestión y las entidades adoptaron un enfoque particular de los procesos, al no considerar a estas como un sistema integral de procesos, donde estos son la base para los cambios estratégicos en la organización.

Algunas empresas en Latinoamérica, aplican modelos de organización de tipo funcional y de tipo matricial sin embargo estos son limitados, principalmente por centrarse en empresas manufactureras de grandes series, y por requerir proveedores de piezas estrechamente ligados a las fábricas productoras de los equipos o sistemas finales.

Tanto el modelo matricial como los de origen japonés ya apuntan a la importancia de los procesos como base sobre la que desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas. Esto dio origen a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, que

ponen de manifiesto su adecuación a los mercados actuales, cada vez más cerca del mercado global y, como consecuencia, su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en sus clientes.

Así la importancia de los procesos aparece de forma progresiva en los modelos de gestión empresarial. No irrumpen con fuerza como la solución, sino que se les considera poco a poco como medios útiles para transformar la empresa y para adecuarse al mercado.

Como respuesta a esta necesidad surge la estrategia de: la adopción de un enfoque de procesos o la gestión de procesos, la cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender y crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. La gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre los mismos se conoce como enfoque basado en procesos.

Las nociones de calidad y procesos están presentes desde principios de la historia, en la etapa preindustrial o época artesanal, el hombre demandaba hacer las cosas a cualquier costo, al procurar satisfacer con su trabajo su orgullo personal y al comprador. Para el artesano, el hecho de que su trabajo tuviera o no calidad dependía totalmente del cliente.

La gestión de la calidad evoluciona a través de los años y unido a ello la gestión por procesos adquiere importancia para los empresarios y las organizaciones. Es a principios del siglo XX, que empresarios estadounidenses entre los que se destacan Taylor y Ford, introducen conceptos de forma empírica que se relacionan con la incorporación de la gestión a las organizaciones. Así surgen iniciativas destinadas a mejorar los procesos y los resultados de la fabricación de productos en serie.

Se persigue como objetivo analizar los aspectos históricos y teóricos que permiten fundamentar la gestión por procesos como un enfoque para el perfeccionamiento de la administración de una empresa.

El enfoque de procesos constituye mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en diferentes contextos, tales como en el ámbito jurídico, informática o en el de la empresa, AVILA (2009).

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Así pues se puede hablar de varios procedimientos en un mismo proceso, como el ejemplo que cita ORTIZ (2016), en el juicio por intimación, se inicia el procedimiento correspondiente y por efecto de la “oposición” del deudor, debe iniciarse el procedimiento ordinario; estamos en presencia de un mismo proceso con dos procedimientos y las formas procesales son los requisitos de tiempo, modo y lugar en que deben realizarse las variadas actividades en el proceso

La diferencia entre proceso y procedimiento radica en que los procesos son generados por la voluntad del logro de una finalidad y los procedimientos son pasos claros y objetivos que se deben seguir para

completar una tarea. ... Los procedimientos son una secuencia de pasos fijos.

En la última década, la gestión por procesos despierta un interés creciente, es ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de gestión de calidad y/o calidad total. El enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos.

En los tiempos en el Ecuador, las empresas optan por la estrategia de cambio y la implementación de herramientas administrativas que les permitan mejorar su gestión, (Reingeniería de procesos, Outsourcing, calidad total, seis sigma, poka yoke, QFD, entre otros). Una empresa con estructuras organizativas rígidas conlleva la ejecución de sus actividades de manera fraccionada, dificulta el flujo de la comunicación y hace que primen los intereses de las áreas o funciones de una forma aislada sobre los de la organización.

Debido a todos los antecedentes antes expuestos, es necesario implementar en el área de pagaduría de la empresa Telconet S.A, un diseño de proceso de pago a proveedores que permita optimizar el trabajo, para la satisfacción el cliente externo e interno, mediante un nuevo sistema que se establezca y que así esto permita mejorar el procedimiento a seguir en la funcionalidad del área.

Situación Conflicto

En la actualidad la empresa Telconet S.A, presta servicios de telecomunicaciones y de internet por más de 22 años, iniciándose en la ciudad de Guayaquil, con el pasar del tiempo se ha extendido a países como Panamá, Guatemala, Perú, Colombia. Dentro del edificio matriz, la problemática que incide, son los pagos de cheques por ventanilla, lo cual ocasiona conflicto por el número de personas que se acercan a las instalaciones, en los días de cobro (miércoles y viernes) en horario de 15:00 a 17:00pm.

En los últimos años, la demanda de proveedores del área de pagaduría de la empresa Telconet, ha aumentado en gran porcentaje, es por eso que se ha detectado muchos conflictos en el sistema de pago, por las compras efectuadas por bienes y servicios, es por eso que esto causa enojo en las diferentes personas al momento de los cobros respectivos.

Algunos proveedores, expusieron recomendaciones, tales como, que existan más días para los pagos respectivos, algún otro método que evite el volumen de la fila de personas que se acercan a retirar sus cobros, debido a que el área o espacio para estas personas, es muy reducida, y gran parte de los que venimos, quedamos en los exteriores de la empresa y debemos exponernos al sol, calor y no es justo que tengamos que recibir este servicio.

Delimitación del problema:

- Aspectos : Pago a proveedores
- Campo : Administración financiera
- Área : Pagaduría
- Periodo : 2019

Variable de la Investigación

Variable Dependiente

Tiempo de duración del proceso

Variable Independiente

Procesos y procedimientos de pago a proveedores

Formulación del problema de la investigación:

¿Cómo incide el diseño de procesos y procedimientos establecidos actualmente para el pago a proveedores en el tiempo de jornada de cobros en la empresa Telconet S.A para el año 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Proponer mejoras en el proceso y los procedimientos de pago a proveedores que contribuyan a disminuir los tiempos de duración del sistema de pago a proveedores de la empresa Telconet S.A, para el año 2019.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre los procesos y procedimientos para el pago a proveedores
- Diagnosticar el proceso y procedimientos utilizados actualmente para el pago a proveedores, con relación al tiempo de duración de los procesos.
- Proponer acciones de mejoras para el proceso y los procedimientos de pago a proveedores de Telconet S.A.

Justificación de la investigación

El presente proyecto de investigación permitirá proponer mejoras en el sistema de pago a proveedores de Telconet S.A, proponiendo un proceso y procedimientos que ayude a disminuir los tiempos de ejecución.

La utilidad práctica se la analizara dependiendo del diseño de procesos y procedimientos de pago a proveedores, mediante el sistema de Cash Management en las diferentes entidades financieras de Telconet, es decir, que mediante este proceso, los pagos se acreditaran a la cuenta bancaria de los beneficiarios.

La metodología que se aplicará durante la realización del diseño del proceso y procedimientos, será la verificar el estado actual del sistema operativo para determinar el tiempo de duración de trabajo.

La relevancia social que desarrolla la empresa Telconet S.A, es que al optimizar los tiempos en el sistema de pago a proveedores, los beneficiarios tendrán sus pagos de forma más rápida, sin necesidad de acercarse a ventanilla., esto aumentará la satisfacción de ellos, y el compromiso de seguir trabajando con la empresa.

Es conveniente y necesario que la empresa Telconet S.A. cuente con un nuevo sistema de pago a proveedores en el área de pagaduría, que es donde se lleva a cabo la cancelación a los recaudadores respectivos, a través de este nuevo diseño de procesos y procedimientos, le permitirá a la empresa llevar un mejor control y una correcta administración en los recursos económico de la empresa.

Para mejorar el sistema y brindar una buena satisfacción a nuestros proveedores, se necesita comenzar a trabajar mediante un proceso bancario de Cash Management, lo cual permitirá a los colaboradores mejorar tiempos en la elaboración de pagos, es decir que con este proceso, hemos reducido alrededor de 10 minutos, del tiempo que normalmente se tarda cuando se cancela mediante cheque físico.

Es necesario establecer los procesos y procedimientos para la aplicación del manejo y control de pago a proveedores, a fin de racionalizar, precautelar de manera eficiente los desembolsos de este mecanismo de pago asignado a terceros.

Por lo tanto el tiempo que se utiliza sea lo más productivo posible e imprescindible antes de enviar a la gerencia financiera el reporte de cargas o transferencias efectuadas en el sistema bancario de Cash Management, para la aprobación respectiva, lo cual los responsables de efectuar estas transacciones deberán realizar una revisión detenidamente, con el fin de prevenir errores o duplicidad e pagos.

Al establecer este nuevo sistema de pago, los proveedores estarán muy satisfechos, y esto permitirá, la aceptación de crédito de nuevos proveedores que estarán gustosos de brindarnos sus servicios o la venta

de bienes, debido a las buenas recomendaciones y referencias en el mercado hacia Telconet S.A , esto ayudará a mejorar la economía del país , al punto de generar más fuentes de empleo, por parte de empresas proveedoras, debido a la producción elevada por la exigencia de la demanda requerida.

Esta investigación se basa como una herramienta para transmitir conocimiento y practica mediante el diseño de procesos y procedimientos, lo que llevara a cabo mejorar el funcionamiento del sistema de pagos, y la motivación a un mejor control en los desembolsos efectuados, lo que se permitirá establecer lineamientos para un adecuado desempeño del área, de la empresa Telconet S.A.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

En 1909 Max Weber presentó la Teoría Burocrática de la administración donde la eficiencia se logra con el diseño científico y racional de la organización que le permita funcionar con la exactitud y precisión de una maquina creada con un fin único y específico. En este enfoque la empresa es un sistema cerrado que se caracteriza por una base legal de normas de funcionamiento (mayor estandarización), la impersonalidad en las relaciones (funciones y puestos), y reforzando la división del trabajo (áreas y departamentos) con la definición de los tipos de sociedad y autoridad. Con la burocracia de Weber se formalizan las relaciones de poder y autoridad (organigramas y las jerarquías), las funciones, responsabilidad y autoridad de los individuos (manuales de funciones y procedimientos), la competencia técnica y desempeño debe por principio prevalecer sobre intereses personales y se ve la necesidad de profesionalización del administrador.

La primera aproximación encontrada al enfoque de gestión por procesos fueron los estudios realizados en la segunda década del siglo XX, por Mary Parker Follet en la organización Internacional y la Administración Dinámica (Constructive conflict, power and dynamic administration" (Conflicto constructivo, poder y administración dinámica)) i. Sus trabajos permitieron reevaluar el mecanicismo de Taylor y las relaciones de poder y autoridad, e indicó formas para resolver deficiencias organizacionales. Entre sus aportes se encuentran los siguientes:

- El estudio de predominio, el compromiso y el conflicto constructivo
- Propuestas para mejorar la coordinación mediante el contacto directo entre las personas interesadas, la oportuna planificación y adopción de directrices políticas y la continuidad del proceso.

- La importancia de la participación a todo nivel, el entrelazamiento y la integración para que todos trabajen coordinadamente.

- No hay que preguntar ante quiénes se responde, sino qué se responde.

La gestión por Procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización, Sescam (2002).

Para Gomez (2009), la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, Salvador Alfaro Gómez (2009), este autor introduce un nuevo elemento que es la consideración de los intereses de la empresa, luego no absolutiza la visión del cliente.

Por otra parte Bergholz (2011), considera que la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Lo anterior se amplía por Carrasco (2012), cuando plantea que la gestión de procesos es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente, Carrasco (2012), este autor introduce términos como la formalización y el control, ello puede favorecer la regulación de los procesos de gestión.

Según CARRO (2016), el diseño de procesos es una decisión estratégica que involucra seleccionar qué tipos de procesos de producción debemos considerar. Una decisión esencial en el diseño de un sistema de producción es el proceso que se usará para hacer productos o brindar servicios. Esto involucra decisiones en campos tales como recursos humanos, equipos, materiales y tecnología, entre otros.

De igual forma BRAVO (2008), plantea que con la visión sistémica aplicada a la gestión de los procesos de la organización podemos obtener una amplia gama de beneficios, por ejemplo, lograremos:

- Conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos, así también tomamos consciencia de lo que nos falta y de nuestras fortalezas.
- Aplicar alguna fórmula de costeo a esos procesos, tal vez a nivel de las actividades, y saber realmente cuánto cuestan nuestros productos o servicios.

Según Cadena (2016), la administración a nivel Global, desde el punto de vista de procesos, se ha generalizado a nivel mundial, y están disponibles en el mercado guías y herramientas informáticas para la correcta aplicación de esta nueva forma de administración. Ecuador no está al margen de estas tendencias y varias instituciones y/o organizaciones han iniciado el diseño y estandarización de sus procesos, no obstante aún la línea entre departamentos funcionales y procesos es confusa. Bajo las nuevas tendencias de gestión, es necesario contar con una guía para realizar el diseño y estandarización de procesos en cualquier tipo de organización o empresa:

En el mapeo de procesos se define el esquema, criterios para la elaboración del mapa, los elementos y el inventario de los procesos.

En el levantamiento de la información se recopila la información necesaria para la realización del análisis, se define los criterios a tomar en cuenta para realizar las entrevistas y se presenta un modelo de formulario para realizar esta entrevista.

Para el diseño de procesos se ha considerado, definiciones de procesos y conceptos para realizar el diagrama de flujo funcional, este diagrama se lo puede considerar como la forma sencilla para representar los procesos.

Implementar procesos es hoy en día vital para cualquier organización, en la medida que las personas conozcan qué y cuándo tiene que hacer, será mucho más fácil para todos, por el contrario el trabajo reactivo, tiempos

mueritos y una gran dependencia supervisores o jefes a colaboradores, siempre ocurrirá cuando no hay procesos.

La medición de los procesos es una de las mejores soluciones para tener un control constante de lo que está pasando en tu empresa y mejorar lo que no está yendo bien. Todos los datos que arrojan una medición es información valiosa para poder tomar decisiones adecuadas y encaminar a tu organización hacia sus objetivos.

Muchas organizaciones a nivel mundial que se encuentran en la implementación de sistemas de gestión normalizados adoptan el enfoque de gestión por procesos siguiéndolas directrices de las normas, pero existe el riesgo de que esta implementación solo sea superficial y se limite a la elaboración de dibujos, mapas y diagramas, si no se considera este proyecto un cambio organizacional que debe gestionarse.

Existen varios factores que inciden en que la adopción de un enfoque de gestión por procesos sea exitosa, haciendo la diferencia entre las organizaciones para las que los sistemas de gestión normalizados son un gasto y las que lo convierten en un activo intangible.

De estos factores necesarios para el éxito en la adopción del enfoque de gestión por procesos se pueden resaltar lo siguiente:

- a) La estrategia: La adopción de un enfoque de gestión por procesos debe hacer parte de las estrategias de la alta gerencia y es una decisión del negocio que debe tomarse de manera integral, debe considerarse como un proceso de transformación que va a involucrar a cada uno de los miembros de la empresa y no debe limitarse a la obtención de un certificado o registro

Citamos también a ESTUPIÑAN (2013), que dice que “el control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo planeado.

De igual forma FONSECA (2014), indica que el control interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar razonabilidad y confiabilidad de su información financiera

y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Según ARTEAGA (2008), permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas. Desde otra perspectiva se define que los procedimientos administrativos y financieros son una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar.

Analizando lo expuesto, los procedimientos permiten disponer de un orden interno efectivo necesario para que se puedan cumplir con los objetivos propuestos evitando errores que comprometan la estabilidad e imagen de la organización para lo cual ARTEAGA (2012), presenta otras ventajas relacionadas a la importancia de los procedimientos, las cuales se describen a continuación:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera cómo deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.
- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

En Latinoamérica, en el año 1998 comenzó la expansión de la gestión de calidad en todos los sectores y la globalización de sistemas. Sin embargo demora varios años para que los sistemas de gestión adopten un enfoque de procesos, a pesar de que su concepto e importancia se divulgan ya hace largo tiempo. El concepto de proceso en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuarse al entorno. En un inicio los modelos de gestión y las entidades adoptaron un enfoque particular de los procesos, al no considerar a estas como un sistema integral de procesos, donde estos son la base para los cambios estratégicos en la organización.

En la última década, la gestión por procesos despierta un interés creciente, es ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de gestión de calidad y/o calidad total. El enfoque

basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos.

Algunas empresas aplican modelos de organización de tipo funcional y de tipo matricial sin embargo estos son limitados, principalmente por centrarse en empresas manufactureras de grandes series, y por requerir proveedores de piezas estrechamente ligados a las fábricas productoras de los equipos o sistemas finales

Sobre la existencia de beneficios al aplicar procedimientos, VAN (2009), señala lo siguiente:

- La existencia de procedimientos delimita las funciones internas dentro de una organización evitando situaciones negativas como la duplicidad de funciones y el desperdicio.
- En el área financiera, los procedimientos definen las formas como cada proceso debe ejecutarse, permitiendo mantener un control permanente sobre los fondos disponibles para que estos permitan cumplir con los compromisos contraídos de manera oportuna.

En el Ecuador actualmente las empresas optan por la estrategia de cambio y la implementación de herramientas administrativas que les permitan mejorar su gestión, (Reingeniería de procesos, Outsourcing, calidad total, seis sigma, pokayoke, QFD, entre otros). Una empresa con estructuras organizativas rígidas conlleva la ejecución de sus actividades de manera fraccionada, dificulta el flujo de la comunicación y hace que primen los intereses de las áreas o funciones de una forma aislada sobre los de la organización.

Como respuesta a esta necesidad surge la estrategia de: la adopción de un enfoque de procesos o la gestión de procesos, la cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender y crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos.

La gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos.

Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos

que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre los mismos se conoce como enfoque basado en procesos.

En Guayaquil actualmente las empresas tienen como concepto que un proceso es la actividad o grupo de actividades que emplean diferentes insumos, agregan valor y suministran un producto o servicio para un cliente, ya sea interno o externo a la organización; por su parte, un procedimiento es una serie de actividades relacionadas lógicamente que describen de forma clara y formal todos los pasos que se deben seguir para realizar un ciclo de operaciones que, por lo general, deben ejecutarse de forma repetitiva en el normal desarrollo del objeto misional de la empresa y, finalmente, la actividad se reconoce como una tarea que la entidad asigna a uno o varios de sus trabajadores.

Toda organización, al momento de su constitución debe establecer su objeto misional y, en su misión, plasmar la razón de ser de la organización; todos aquellos procesos cuyos resultados apuntan directamente al cumplimiento de dicha razón de ser, se conocen como “procesos básicos” y, por lo tanto, son los primeros candidatos naturales en orden de prioridad, para ser documentados en manuales de procesos y procedimientos.

Así pues, en empresas de servicios, dichos procesos básicos estarán en cada área establecida dentro de la organización.

Además, es importante tener en cuenta que, si bien es cada ejecutor de tarea específica quien conoce a cabalidad el funcionamiento y especificidades de su labor, los responsables directos por el levantamiento de todos los procesos y procedimientos son las propias áreas, y la administración actuará como facilitadora, proporcionando la metodología, formatos y guías necesarias para realizar el entrenamiento respectivo y necesario; igualmente verificará que los formatos queden debidamente diligenciados, y prestará el apoyo que sea necesario para que cada área lo finiquite satisfactoriamente.

Finalmente, cuando los procesos y los procedimientos estén totalmente gestionados y documentados, deben ser oficializados mediante una resolución de gerencia o el acto administrativo respectivo según la entidad, a fin de que sean formalmente adoptados en todos los niveles de la compañía, y sirvan de insumo para capacitación de nuevos trabajadores o para dirimir conflictos internos por inconvenientes que pueden presentarse en la ejecución de las labores diarias.

Antecedentes Referenciales.

Es necesario dar soporte a esta investigación y dar a conocer las distintas investigaciones que se han realizado acerca del tema y así poder sustentar en base a la viabilidad de los objetivos y constructivos teóricos.

Según BARCIA (2016), en su tesis “Diseño de procesos para pago a proveedores y fondos a terceros en el GAD ATACAMES “, de la Universidad Católica del Ecuador, ubicada en la provincia de Esmeraldas

La autora de la investigación tiene como objetivo principal diseñar los procesos para el pago a proveedores y fondos de terceros en el GAD Municipal de Atacames, que promueva la eficiencia en la ejecución de las mencionadas actividades financieras. El tipo de investigación es mixto, combinando estudios cualitativos y cuantitativos basados en los métodos investigativos, teórico y matemático-estadísticos.

Combinó estudios bibliográficos y de campo. Con respecto a los segundos, se estableció una muestra de 197 personas entre personal de los departamentos del G.A.D. Municipal y proveedores.

La tesis antes mencionada, me describe que es necesario mejorar los procesos de pago a proveedores para que se fortalezcan las relaciones y se permita un abastecimiento efectivo que permita a la institución cumplir de manera efectiva con sus obligaciones, brindando un servicio de calidad a la población. Por ello, la propuesta plantea un proceso moderno, que agregue valor al servicio y permita mejorar la eficiencia y agilidad en los pagos, siendo esto viable con

una estructura diseñada para mantener un control integral de los procesos financieros

Según CASTRO (2012), en su tesis “Diseño de una auditoría de gestión a los procesos de pagos en adquisición de bienes y servicios del departamento financiero de la UNEMI “, de la Universidad Estatal de Milagro, ubicada en la provincia del Guayas, cantón Milagro.

La investigación realizada consiste en el análisis mediante la auditoría al Departamento Financiero, en busca de identificar falencias que se dan en dichos procesos para generar posibles soluciones. El concepto de gestión está asociado al logro de resultados, por eso no debe entenderse como un conjunto de actividades, sino de logros. El proceso de gestión en las instituciones involucra tres aspectos fundamentales como son: los medios utilizados para obtener los recursos, el logro de los objetivos y los procesos para alcanzar esos logros. En la actualidad alcanzar el éxito para empresas, organizaciones o instituciones, día a día se torna una lucha fuerte ya que volverse competitivo es primordial para poder sobrevivir con la actividad que se esté desempeñando.

La presente tesis , me indica que implantar normas, políticas y procedimientos es fundamental dentro de cada departamento ya que en estos manuales se detallan las actividades, funciones y responsabilidades de todos los empleados. Aplicar una auditoría de gestión ayuda a determinar la efectividad de todos los procesos ya que al evaluarlos se establece si hay que hacer modificaciones o cambios totales para obtener buenos resultados midiendo la eficacia y así cumplir con los objetivos propuestos dentro de la institución.

Gestión de Procesos

La guía consta de cinco etapas:

1. Mapeo de procesos
2. Levantamiento de información
3. Diseño de procesos
4. Implementación de procesos
5. Medición de procesos

Mapeo de procesos

En el mapeo de procesos se define el esquema, criterios para la elaboración del mapa, los elementos y el inventario de los procesos.

Tipos de mapeo de procesos:

- Diagrama de flujo
- Diagrama de flujo horizontal
- Mapeo del Diagrama de Flujo
- UML – Unified Modeling Language (Lenguaje de modelado unificado)
- BPMN – Business Process Model and Notation

Diagrama de flujo

También conocido como flowchart, es el diseño simplificado de un proceso que utiliza ciertos símbolos estándar.

Esta característica gráfica, como otras que analizaremos, tiene como objetivo facilitar el análisis de los procesos con el fin de buscar oportunidades de mejora.

De hecho, el diagrama de flujo es uno de los tipos de mapeo de procesos más sencillo, con anotaciones algo limitadas y por lo tanto, se substituyó gradualmente por otras metodologías.

Diagrama de flujo horizontal

Debido a algunas limitaciones de los diagramas de flujo, que no les permite representar perfectamente todas las características de un proceso, se creó otro tipo de mapeo de procesos llamado diagrama de flujo horizontal.

En este caso, el flujo de trabajo se transfiere a una matriz que indica los procesos en curso en el eje horizontal, y en el vertical, indica quiénes son los responsables de las tareas o de los pasos de cada proceso.

Mapeo del Diagrama de Flujo

Este es uno de los tipos de mapeo de procesos menos conocido, sin embargo es bastante útil para cualquiera que trabaje con plantas de producción y líneas de montaje.

Es la unión del diagrama de flujo de procesos con el diseño de una línea de producción, y lo representa visualmente de manera superpuesta a la planta del sitio donde ocurren los procesos.

Es especialmente útil para los procesos de producción donde hay una gran cantidad de movimiento de materiales y existe la necesidad de almacenar los componentes.

Diagrama sistemático UML – Unified Modeling Lenguaje

En un intento de estandarizar los tipos de mapeo de procesos, se creó el diagrama UML, que se podría traducir como lenguaje de modelado unificado.

El énfasis de la UML es para poder realizar el seguimiento del proceso de mapeo con el tiempo, muy utilizado en la gestión empresarial y la programación, utilizando como elementos principales, la estructura del proceso, el comportamiento y las interacciones.

BPMN – Business Process Model and Notation

Actualmente, el tipo de modelado de procesos más utilizado y reconocido internacionalmente es el BPMN, que incluso tiene una institución normativa oficial.

La gran ventaja del BPMN es que presenta el proceso de una manera muy clara e intuitiva, algo que era muy difícil de hacer antes de su creación.

Por otra parte, ya que sus símbolos son estandarizados, usando formas y colores predefinidos, cualquiera que conozca la notación puede entender fácilmente un proceso modelado que haya utilizado los mismos criterios, lo que facilita la entrada de nuevos miembros en un equipo, o la presentación del modelado a los clientes internos y externos.

Levantamiento de la información

En el levantamiento de la información se recopila la información necesaria para la realización del análisis, se define los criterios a tomar en cuenta para realizar las entrevistas y se presenta un modelo de formulario para realizar esta entrevista.

Diseño de procesos

Para el diseño de procesos se ha considerado, definiciones de procesos y conceptos para realizar el diagrama de flujo funcional, este diagrama se lo puede considerar como la forma sencilla para representar los procesos.

Tipos de diseño de procesos

Las herramientas gerenciales de producción que más se utilizan en la planeación de flujo del proceso son los dibujos de ensamble, los diagramas de ensamble, las hojas de ruta y los diagramas de flujo del proceso. Cada una de ellas es una herramienta de diagnóstico útil y se puede emplear para mejorar las operaciones durante el estado estable del sistema productivo.

Dibujo de ensamble

El dibujo de ensamble es una vista ampliada del producto, en donde aparecen sus partes componentes.

Diagrama de Ensamble

El diagrama de ensamble utiliza la información que aparece en el dibujo de ensamble y define como se integran las partes, su orden de ensamble y con frecuencia el patrón global de flujo de materiales.

Hoja de Operaciones y ruta

La hoja de operaciones y ruta especifica la ruta de operaciones y procesos para una parte particular. Suministra información como el tipo de equipos, herramientas y operaciones que se necesitan para completare la parte.

Diagrama de Flujo de procesos

El diagrama de flujo del proceso utiliza símbolos de la Sociedad Norteamericana de Ingenieros Mecánicos –ASME- para indicar lo que sucede en el producto a medida que avanza la línea de producción.

Implementación de procesos

Implementar procesos es hoy en día vital para cualquier organización, en la medida que las personas conozcan qué y cuándo tiene que hacer, será mucho más fácil para todos, por el contrario el trabajo reactivo, tiempos muertos y una gran dependencia supervisores o jefes a colaboradores, siempre ocurrirá cuando no hay procesos.

Medición de procesos

La medición de los procesos es una de las mejores soluciones para tener un control constante de lo que está pasando en tu empresa y mejorar lo que no está yendo bien. Todos los datos que arrojan una medición es información valiosa para poder tomar decisiones adecuadas y encaminar a tu organización hacia sus objetivos.

Como medir los tiempos de procesos

Para medir los tiempos de procesos logrando plazos razonables, se puede recurrir a los sistemas de captura de datos en planta o en producción (por ejemplo, un sistema financiero o una web) y en herramientas de procesado de datos y análisis.

Del modelo tradicional, de capturar los datos y construir informes para verlos en una reunión, se está pasando poco a poco a una nueva visión integrada, a través de sistemas que permiten ir más allá, fijando un límite superior y otro inferior entre los que tienen que moverse los parámetros clave de los procesos y generar una alarma cuando se salga del rango, que será comunicada a las personas responsables.

De esta manera, con esta nueva visión, se consigue una mejor reacción en los casos en los que un proceso entra en una zona de desempeño crítica y se pueden tomar soluciones a tiempo, que es el objetivo de la medición de procesos: medir para aportar valor a la empresa.

La medición de procesos es un paso previo a la elaboración de información para la toma de decisiones. La medición de procesos llevada a cabo con buen criterio, puede proporcionar mucha información de valor, por ejemplo:

- Situar el nivel de desempeño de un proceso con respecto al estándar marcado por la organización.
- Comparar el nivel de desempeño de un proceso con el equivalente en la competencia.
- Conocer el nivel de servicio que se ofrece dentro de la organización y a los clientes.
- Saber si la compañía evoluciona hacia un estado mejor, de mayor eficiencia, o todo lo contrario.

Estrategias

Citamos también a ESTUPIÑAN (2013), que dice que “el control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo planeado.

De igual forma FONSECA (2014), indica que el control interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Actividades

Según ARTEAGA (2008), permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas. Desde otra perspectiva se define que los procedimientos administrativos y financieros son una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar.

Fundamentación Legal

En la presente tesis, se consideran como bases legales los siguientes sustentos: Código de Comercio, Código de derecho Civil y la Ley Orgánica de defensa del consumidor.

En el código de comercio en su capítulo 2, en los artículos 1 y 2, establece, “El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”, además señala que son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

En relación a lo que indica el código de comercio, en sus artículos 1.2 y 6, rige las obligaciones que toda persona que contrae un pasivo por concepto de comercio o no, cumpla con el deber mercantil de pago, porque está en la capacidad de contratar y ejercer el comercio.

Según el código de derecho civil en los artículos 547 y 548 establece como obligaciones de pago:

Art. 547.- “La obligación se extingue por el cumplimiento de la prestación
“, en sentido estricto, el pago es el cumplimiento de la prestación debida,
ya se trate de una obligación de dar, de hacer o de no hacer.

Art. 548.- “Pueden hacer el pago:

- a) El deudor capaz de administrar sus bienes.
- b) Toda persona interesada en el cumplimiento de la obligación;
- c) El tercero no interesado, con asentimiento del deudor, o sin él.

Conforme a los que señala el Código de derecho Civil Ecuatoriano, en los artículos 547 y 548, indica que la obligación de pago concluye, una vez terminada la prestación de un servicio o la obtención de un bien, dicho pago debe ser efectuado por una persona con la capacidad para administrar sus fondos y bienes .

Dentro de la Ley Orgánica de defensa del consumidor, en el Capítulo #2 “Derecho y Obligaciones de los Consumidores“, el artículo #4, dice lo siguiente:

- a) Derecho a la protección y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
- b) Derecho a que proveedores oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- c) Derecho a recibir servicios de óptima calidad.
- d) Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
- e) Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida

En referencia a lo establecido en la Ley orgánica de Defensa del Consumidor, en los artículo 1 y 4, indica que el objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Variables de la investigación

Variable Independiente: Proceso de pago a proveedores

Proceso de pagos son todas aquellas tareas de gestión, control, administración y envío de las transacciones monetarias a los proveedores en una organización.

La gestión de proceso de pagos se encuentra dentro de la tesorería en el departamento financiero de una empresa, y corresponden a ésta la labor fundamental de los gestores de pagos es la organización de del dinero que irá a abonar a los acreedores aquellos documentos de cobros (facturas, deudas, rectificaciones.), llevando a cabo tareas de previsión, control y conciliación de los flujos monetarios en la empresa.

Variable dependiente: Tiempo de duración del proceso

Tiempo que transcurre desde que el contratista hace entrega de los bienes o servicios a la entidad contratante hasta que el área correspondiente de la entidad otorgue la conformidad de los mismos, más el tiempo que transcurre desde emitida la conformidad hasta el pago .

Definiciones Conceptuales

Para continuar con las delimitaciones conceptuales de nuestro tema es necesario realizar el significado de cada una de las palabras:

-Gestión de Procesos: Para la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas.

Procesos: Es cualquier actividad o grupo de actividades que emplean diferentes insumos, agregan valor y suministran un producto o servicio para un cliente, ya sea interno o externo a la organización.

Procedimientos: Término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo, seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz con el objetivo de ser único y de fácil identificación, Gardey (2008)

Actividad: Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

Variable: Derivada del término en latín variabilis, variable es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio.

Gestión: Es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Proveedores: son aquellas empresas que abastecen a otras con bienes o servicios necesarios para el correcto funcionamiento del negocio. La palabra proveedor deriva del verbo proveer que significa suministrar, abastecer, entregar.

Pagos: Palabra que proviene directamente del verbo Pagar, su aplicación más común nos indica que el pago es un tributo que se ofrece por contraprestación de un servicio o por la adquisición de un producto.

Empresa: Refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico.

Medición: Es comparar la medida de una cosa con la medida de otra. Para esto, se deben asignar distintos valores numéricos o dimensiones a uno o varios objetos utilizando diferentes procedimientos.

Implementar: Hace referencia a la aplicación de una medida o a la puesta en marcha de una iniciativa. Lo implementado, por lo tanto, está en funcionamiento o en vigencia.

Diagramas: Es un gráfico que puede ser simple o complejo, con pocos o muchos elementos, pero que sirve para simplificar la comunicación y la información sobre un proceso o un sistema determinado.

Investigación: Se refiere al proceso de naturaleza intelectual y experimental que, a través de un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, persigue la finalidad de indagar sobre un asunto o tema.

Fundamentar: Tomar como base algo; partir de ciertos principios iniciales para establecer o crear algo.

Estrategias: Son planes para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

Área: El concepto de área se refiere a un espacio de tierra que se encuentra comprendido entre ciertos límites.

Esquemas: Es la representación gráfica o simbólica de cosas materiales o inmateriales.

Referencia: Se refiere al acto y consecuencia de señalar o referirse hacia algo o alguien.

Objetivo: Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado.

Justificación: Es una noción que permite referirse al proceso y el resultado de justificar.

Formulación: Es el proceso y el resultado de formular (indicar, declarar o exteriorizar algo; explicarlo con palabras precisas).

Problema: Es un hecho, situación o cuestión que precisa de una solución. Es un conflicto que se presenta como inconveniente para alcanzar objetivos o estabilidad en distintos ámbitos.

Delimitación: Es la acción y el efecto de delimitar, poner límites, precisar las dimensiones y hasta donde llega o comprende alguna cosa.

Situación: Se define como el accionar y las consecuencias de situar o de situarse (colocar a una persona o a una cosa en un cierto lugar).

Conflicto: Es el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea.

Planteamiento: Es el acto de establecer ante interlocutores, ya sea presentes como lejanos en tiempo y espacio, un tema o problema a tratar.

Estructura: Es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto.

Aspectos: Hablamos de aspecto cuando nos referimos a cómo algo o alguien se nos muestra.

Proyección: Es la imagen que se forma, de manera temporal, sobre un cuerpo plano.

Metodología: Se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido.

Relevancia: Es la característica de aquello que es relevante (es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial).

Mecanismos: Son elementos destinados a transmitir y/o transformar fuerzas y/o movimientos desde un elemento motriz (motor) a un elemento conducido (receptor), con la misión de permitir al ser humano realizar determinados trabajos con mayor comodidad y menor esfuerzo.

Mercado: Es un conjunto de transacciones de procesos o intercambio de bienes o servicios entre individuos.

Antecedentes: Es aquello que antecede, que precede o que es anterior a una cosa, puede referirse a una acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores.

Propuestas: Es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica.

Mapeo: Es identificar, entender y conocer los procesos de negocio existentes (AS-IS) para definir los futuros (TO-BE), con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de clientes y empleados, así como mejorar la calidad de los productos o servicios, reduciendo costos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Telconet S.A. es una empresa latino americana la misma que inicia sus operaciones en el año 1997 , con el nombre de Telcodata S.A. , siendo la primera empresa en ofrecer equipos de computación de última tecnología, con el pasar de los años y comandada por el representante legal, gerente general y cabeza principal el Ing. Tomislav Topic, la compañía fue innovando su calidad en el mercado, siendo la primera empresa proveedora de servicio de internet de radio enlace en el Ecuador, con más alto estándares de calidad, debido a la gran demanda de clientes y al marketing realizados por los mismos beneficiarios, logro que Telconet, se expanda mucho más de lo esperado, razón por lo cual, mejoró la calidad, por lo cual cambió el servicio de radio enlace, por el de fibra óptica. Debido a este cambio innovador, permitió que Telconet crezca en su demanda de clientes, fuera del perímetro ecuatoriano, hasta el punto de llegar a varios países de Sudamérica, con su actividad principal de operadora de soluciones de conectividad, Internet, centro de datos y servicios gerenciados. Actualmente, cuenta con 3.500 empleados, tiene oficinas y establecimientos ubicados en casi todo el país, para así poder ofrecer una excelente cobertura en cada km del perímetro Ecuatoriano.



Fuente:

<https://www.telconet.net/index.php/telconetlatam/infraestructura/cobertura-nacional>

Detalle de empleados por departamentos de Telconet S.A.

Tabla #1

DEPARTAMENTOS	# EMPLEADOS
Gerencia General	1
Gerencia Financiera	1
Dpto. Contabilidad	13
Dpto. Pagaduría	7
Gerencia Comercial	1
Dpto. Ventas	15
Dpto. Facturación	4
Dpto. Cobranzas	5
Gerencia Técnica	1
Dpto. Operaciones	160
Dpto. Instalaciones	160
Dpto. Planificación	130
Dpto. Radio Enlace	160
Dpto. Movilización	140
Dpto. Seguridad Lógica	15
Dpto. Sistemas	45
Dpto. Eléctrico	30
Dpto. Fiscalización	20
Dpto. Importaciones	4
Dpto. Bodega	40
Dpto. Repotenciación	20
Dpto. Compras	10
Dpto. Help Desk	12
Dpto. Médico	6
SUMAN	1000

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

Telconet S.A, es una empresa con operaciones en Ecuador con una trayectoria de más de 21 años en soluciones de conectividad, Internet, centro de datos y servicios gerenciados. Con una sólida plataforma de infraestructura de fibra óptica de un altísimo nivel de capilaridad que le ha permitido desarrollar negocios junto con el resto de sus filiales que pertenecen al grupo empresarial así como con sus asociados de negocios.

En Telconet S.A, la esencia del negocio se encuentra en el entendimiento profundo de las necesidades de sus clientes. Es una empresa comprometida con el servicio otorgando valor a cada solución ofrecida, es por este motivo que nuestro portafolio de servicios ofrecido a través de la red NGN (redes de próxima generación) está orientado a cubrir esas necesidades, brindando calidad en cada uno de los procesos que se siguen, desde el contacto inicial con el cliente hasta el día a día del servicio entregado.

La razón social legalmente está constituida como Telconet S.A, la misma que es contribuyente especial, dedicada al servicio de telecomunicaciones, representarla legalmente por el Ing. Tomislav Topic, propietario de la empresa.

La empresa Telconet S.A, se encuentra ubicada la ciudad de Guayaquil (Provincia del Guayas), domiciliada en la ciudadela Kennedy Norte, en las calles Luis Orrantia y Víctor Hugo Sicouret, Mz: 109 solar: 21, los teléfonos registrados son PBX 046020650 – 2680555.

Misión

Buscar la excelencia en la provisión de la comunicación de datos, a través del uso de la excelente tecnología disponible y preparación continua de los recursos humanos, para beneficio de la comunidad, clientes y empresa.

Visión

Ser la mejor alternativa e integrar al país a través de la provisión de servicios de comunicaciones como video, voz y datos; siguiendo estándares de calidad internacional, usando la mejor y moderna tecnología en telecomunicaciones del milenio.

Política de Calidad

Proveer Servicios de Telecomunicaciones y de Centro de Datos con un Sistema de Gestión de Calidad transparente, basado en la prevención, comprometidos con el cumplimiento de todos los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo, con el fin de maximizar la satisfacción de cada cliente.

Política de Seguridad de la información

Proveer Servicios de Telecomunicaciones y Centro de Datos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo el compromiso de cumplir los requisitos aplicables relacionados a la Seguridad de la información, buscando la mejora continua, basado en la gestión de riesgos y en la prevención de incidentes de seguridad de la información que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios.

Política de Continuidad del negocio

Proveer Servicios Tecnológicos apoyados por un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio enfocado en la reanudación de operaciones y servicios de acuerdo a los niveles y tiempos establecidos ante la ocurrencia de un incidente perturbador. Nuestro sistema está orientado a la mejora continua.

Valores:

- Ética
- Responsabilidad
- Lealtad
- Compañerismo

Proveedores	
Nacionales	Extranjeros
OTECEL S.A.	DECOTECNO COMPANY
SETEL S.A.	DELTA ELECTRONICS (PERÚ) INC.
CONECEL S.A.	DENWA TECHNOLOGY CORP.
ELECTROLEG S.A.	EQUINIX INC
TECNOMEGA S.A.	EV4 LIMITED
ELECTROLUX S.A.	EZLO INNOVATION LLC
FECORSA S.A.	HUAWEI INTERNATIONAL CO. LIMIT
TELSOTERRA S.A.	HONGKONG RECODA TECHNOLOGIES L
CAJAMARCA S.A.	IMAGICLE SPA
CABLEANDINO S.A.	IMAGSA TECHNOLOGIES, S.A.
TELXIUS ECUADOR S.A.	INGENIUM BY DCC SA
KOLVECH S.A.	INGRAM MICRO
SUKER S.A.	INTERNEXA SA
METALICAS TALLEDO S.A.	TELEFONICA COMPRAS ELECTRONICA
ISEYCO S.A.	TELEFONICA ESPAÑA
SGS DEL ECUADOR S.A.	TELEFONICA GLOBAL SERVICES GMB
AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.	TELESAT CANADA
CODEMET S.A.	TELIA CARRIER ITALY SPA
COLPREVI S.A.	NANJING DVP OE TECH CO.,LTD
COMEXPORT S.A.	NTI NUEVAS TECNOLOGIAS INALAMB
ROCALVI S.A.	NTT AMERICA INC
PROILCO S.A.	ONCAM
OPNETIC S.A.	OSI HARDWARE
MARISTECH S.A.	PACKETLIGHT NETWORKS LTD.
ALMAGRO S.A.	PARKEON SAS
TRANSPORTE ALMA LOJANA FIDEICOMISO MERCANTIL S.A.	PLESK INTERNATIONAL GMBH
	PULSE SECURE LLC
BUKANERO S.A.	SATELITES MEXICANOS SA DE CV
ZUBERTECH ENLACE DIGITAL S.A.	STI SOLUCIONES EN TELECOMUNICA
TERMINAL DE CARGAS ECUADOR S.A.	TAMBOTRADES INC.
SUDAMTEL S.A.	TELEA TECNOVISION S.R.L.

Tabla #2

Fuente: Telconet S.A.

Elaborado: Pedro Jaramillo

Objetivo de la empresa

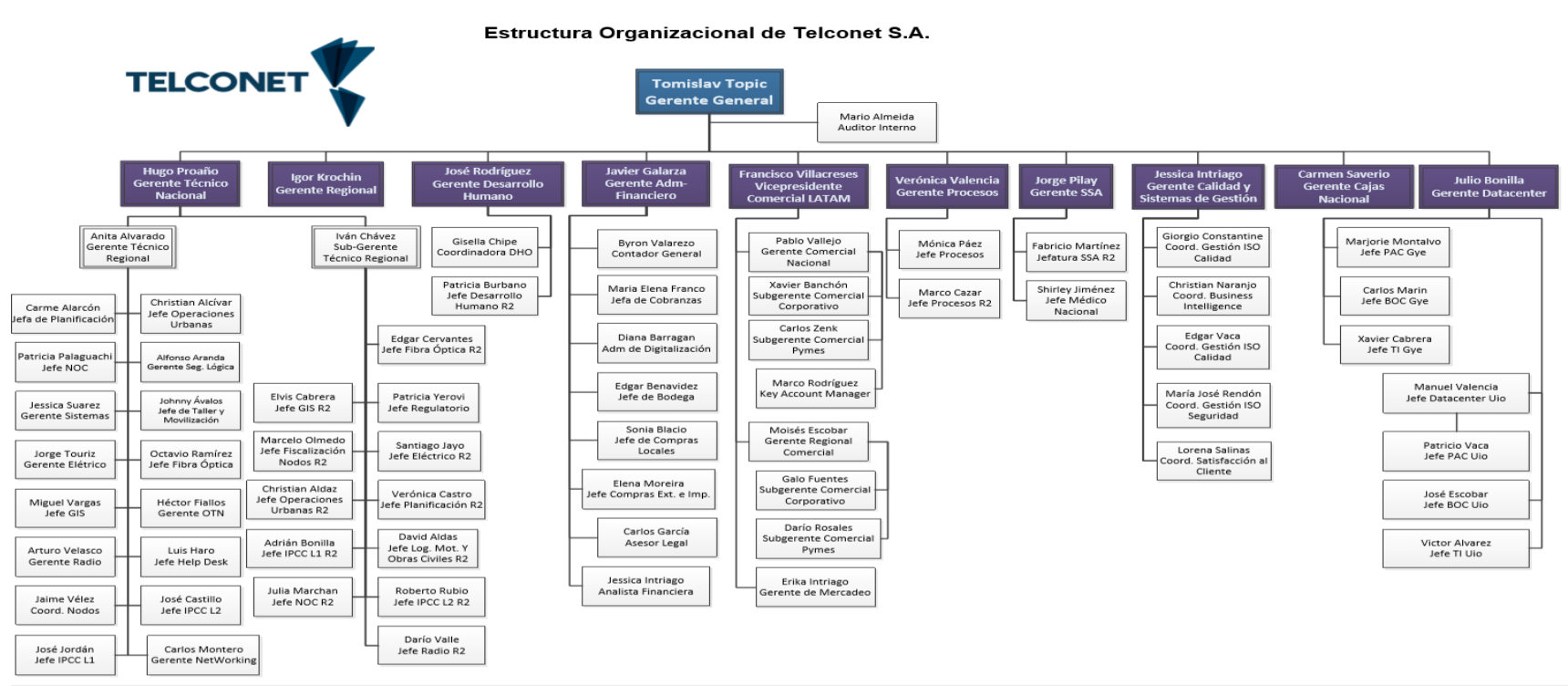
La empresa tiene sus objetivos claros basados en las siguientes expectativas que se exponen a continuación:

Rentabilidad: Obtener un alto nivel en su rentabilidad a través de la facturación por los excelentes servicios que ofrece a los clientes, y gracias a sus proveedores, que nos brindan la confianza para seguir de la mano, en el tiempo y competitividad de la empresa en el mercado.

Servicio al cliente: Brindar un excelente servicio al cliente y proveedores, a través de una de las redes más avanzadas de América latina, como es el Datacenter en las ciudades de Guayaquil y Quito, el centro de operaciones de red de alta velocidad de interconexión y excelente calidad de fibra óptica donde se busca satisfacer al cliente por medio de la tecnología.

Responsabilidad Social: La empresa a través de su actividad que es el servicio de internet, puede llegar aportar en un 100% a la sociedad para mejorar el aprendizaje desde la etapa de escuela hasta el nivel superior, en el campo laboral, debido a que en la actualidad, el servicio de internet no es una vanidad, sino una necesidad, vivimos en un siglo tecnológico por lo tanto es muy esencial para nuestro entorno del buen vivir.

Organigrama Estructural de la empresa TELCONET S.A.



Fuente: <https://www.telconet.net/index.php/telconetlatam/infraestructura/cobertura-nacional>

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se lo realiza mediante un análisis de medición de tiempos, es decir revisar el proceso y los procedimientos antes establecidos y ejecutado por el personal del área o entidad, los mismos que deben seguir para cumplir con las tareas asignadas, para cumplir con la satisfacción de los proveedores al momento de realizar los cobros respectivos.

Diseño con enfoque cualitativo

Para VASQUEZ (2009) este enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación, también puede desarrollar sus preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de datos.

Diseño con enfoque cuantitativo

Según FOSSATI (2006) dice que este enfoque se utiliza para la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones de una población

En la presente investigación de se trabajará con los dos tipos de diseños, ya que las técnicas cualitativas son muy útiles cuando un tema es demasiado complejo como para ser respondido por una simple hipótesis afirmativa o negativa. Estos tipos de diseños son mucho más fáciles de planificar y llevar a cabo.

El diseño de la investigación cuantitativa es una excelente manera de finalizar los resultados y probar o refutar una hipótesis. La estructura no ha cambiado hace siglos, por lo que es común en muchos campos y disciplinas científicas.

Tipos de investigación:

Investigación Correlacional

Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular. FONSECA (2014)

Investigación Explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. FONSECA (2014)

Investigación Descriptiva

Buscan especificar las propiedades más importantes del objeto o fenómeno de estudio. Miden de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver, sirven para medir más que descubrir y sus objetivos se formulan consecuentemente con medir, estimar, calcular, etc. FONSECA (2014)

Investigación Cualitativa

El tipo investigación cualitativa es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

Investigación Cuantitativa

El tipo de investigación cuantitativa es el procedimiento de decisión de señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas

En la presente investigación se trabajará con los tipos de investigación cuantitativa y cualitativa ya que, nos permitirán, calcular los desembolsos de dinero que se generan en la empresa. Es un método que me va a permitir producir conocimientos y teorías,

para resolver los problemas prácticos de acuerdo a instrumento del campo estadístico, mientras que en el tipo de investigación cualitativa, ayudará a llevar una información de manera organizada, eficiente a las operaciones efectuadas mediante la revisión y cancelación de los pagos a proveedores, caso contrario implicará analizar e interpretar dicha información basada a interacciones y comportamiento observables

Población

Según ARIAS (2006), es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio

Tipos de población

Según el tamaño de la población estudiada, en algunos casos el resultado puede ser finito o infinito.

Población Finita

Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador

Población Infinita

Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable.

Para la presente investigación se va trabajar con una población finita de 500 proveedores + el personal del área de pagaduría.

Tabla#3

POBLACION FINITA	
500	PROVEDORES
1000	EMPLEADOS
1500	TOTAL

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

Muestra

Según ARIAS (2006), Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible

Tipos de muestra

A la hora de clasificar los diferentes tipos de muestra estadística, encontramos dos que se destacan: Muestra probabilística y no probabilística



Fuente: Enciclopedia económica
(<https://enciclopediaeconomica.com/wp-content/uploads/2018/09/tipos-de-muestra.jpg>)

Muestra probabilística

El muestreo probabilístico es el tipo más utilizado en las investigaciones, se caracteriza porque todos los elementos de la población o universo tienen probabilidad de ser parte de la muestra. Por ejemplo, el censo poblacional de un país.

A su vez dentro de este tipo se derivan los siguientes:

- Muestreo aleatorio simple
- Muestreo sistemático
- Muestreo estratificado Muestreo por conglomerados

Muestra no probabilística

En la muestra no probabilística, los elementos se selecciona a través de procesos que no brindan a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser elegidos para la muestra. A su vez, este deriva en los siguientes tipos de muestreo:

Muestreo por cuotas: A través de ella los investigadores forman la muestra partiendo de determinadas características con el fin de lograr en la muestra la misma distribución de características que en la población.

Muestreo de conveniencia: En este muestreo el investigador suele elegir a los individuos de su muestra solo por proximidad a este. Generalmente, no reconoce a esta muestra como representación de toda una población, pero le permite conocer opiniones, datos e información de forma ágil.

En la presente investigación se trabajará con una muestra no probabilística intencional por conveniencia, ya que toda la información que se escoja, será en base al criterio o juicio del investigador.

La muestra estará conformada de la siguiente manera:

- De los 1000 empleados de la empresa Telconet S.A , solo 7 colaboradores conforman el personal encargado de procesar los pagos a proveedores

Tabla#4

MUESTRA NO PROBABILISTICA INTENCIONAL por con	
5	PERSONAL / PAGADURIA
1	GERENCIA FINANCIERA
1	GERENCIA GENERAL
7	TOTAL

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

Selección de proveedores mediante indicadores

.La selección de proveedores se la realizó en base a indicadores, que nos permitirán determinar un mejor resultado del proceso de compras y calidad del servicio.

Para la evaluación de proveedores y verificación los factores comunes, se utilizaron los siguientes indicadores:

- Unidades en compras efectuadas
- Montos en compras efectuadas
- % Entrega oportuna (meta a partir de 75%)
- % Calidad de Servicio (meta a partir 75%)

Tabla #5

FACTORES COMUNES ENTRE PROVEEDORES DE LA EMPRESA TELCONET S.A.

ARTICULO	EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES				
AÑO :	2018				
#	PROVEEDOR	UNIDADES EN COMPRAS EFECTUADAS	MONTOS EN COMPRAS EFECTUADAS	% ENTREGA OPORTUNA	% CALIDAD DEL SERVICIO
1	ABL CONSULTING LLC	1,000	40,000.00	80%	80%
2	AKAMAI TECHNOLOGIES, INC	500	20,000.00	80%	80%
3	ALTANET CORPORATION	2,000	80,000.00	80%	80%
4	ANTONIO RODRIGUEZ GOMEZ	300	12,000.00	80%	80%
5	APLUS DISPLAY TECHNOLOGY CO. L	700	28,000.00	80%	80%
6	APPLIED IDEAS S.A.C.	720	28,800.00	80%	80%
7	APPLIED LABS SAC	600	24,000.00	75%	75%
8	CAPACITY CONFERENCES	600	24,000.00	75%	75%
9	CHONGQING GAOTIAN INDUSTRIAL	2,000	80,000.00	75%	75%
10	COLUMBUS NETWORKS	1,500	60,000.00	80%	80%
11	DATA HARDWARE DEPOT	30,000	1,200,000.00	100%	100%
12	DATAWIFI S.A.S	1,000	40,000.00	75%	75%
13	DECOTECNO COMPANY	500	20,000.00	75%	75%
14	DELTA ELECTRONICS (PERU) INC.	700	28,000.00	80%	80%
15	DENWA TECHNOLOGY CORP.	25,000	1,000,000.00	100%	100%
16	EQUINIX INC	1,000	40,000.00	85%	85%
17	EV4 LIMITED	1,200	48,000.00	85%	85%
18	EZLO INNOVATION LLC	1,400	56,000.00	80%	80%
19	GITLAB INC	1,600	64,000.00	80%	80%
20	HABIB MORALES CRUZ	800	32,000.00	80%	80%
21	HONGKONG RECODA TECHNOLOGIES L	500	20,000.00	80%	80%
22	HUAWEI INTERNATIONAL CO. LIMIT	50,000	2,000,000.00	100%	100%
23	IMAGICLE SPA	100	4,000.00	75%	75%
24	IMAGSA TECHNOLOGIES, S.A.	200	8,000.00	75%	75%
25	INGENIUM BY DCC SA	300	12,000.00	75%	75%
26	INGRAM MICRO	450	18,000.00	80%	80%
27	INTERNEXA SA	650	26,000.00	80%	80%
28	LACNIC	780	31,200.00	80%	80%
29	LINKEDIN IRELAND UNLIMITED	980	39,200.00	80%	80%
30	LUKAS INTERNATIONAL	600	24,000.00	80%	80%
31	MEITRACK GROUP	550	22,000.00	80%	80%
32	NANJING DVP OE TECH CO.,LTD	300	12,000.00	80%	80%
33	NTI NUEVAS TECNOLOGIAS INALAMB	900	36,000.00	80%	80%
34	NTT AMERICA INC	850	34,000.00	80%	80%
35	ONCAM	200	8,000.00	80%	80%
36	OSI HARDWARE	900	36,000.00	80%	80%
37	PACKETLIGHT NETWORKS LTD.	800	32,000.00	80%	80%
38	PARKEON SAS	750	30,000.00	80%	80%
39	PLESK INTERNATIONAL GMBH	100	4,000.00	80%	80%
40	PULSE SECURE LLC	200	8,000.00	80%	80%
41	SATELITES MEXICANOS SA DE CV	200	8,000.00	80%	80%
42	STI SOLUCIONES EN TELECOMUNICA	400	16,000.00	80%	80%
43	TAMBOTRADES INC.	350	14,000.00	80%	80%
44	TELEA TECNOVISION S.R.L.	290	11,600.00	80%	80%
45	TELEFONICA COMPRAS ELECTRONICA	370	14,800.00	80%	80%
46	TELEFONICA ESPAÑA	400	16,000.00	80%	80%
47	TELEFONICA GLOBAL SERVICES GMB	500	20,000.00	80%	80%
48	TELESAT CANADA	100	4,000.00	80%	80%

Elaborado: Pedro Jaramillo

Fuente: Telconet S.A

Al aplicar los indicadores antes expuestos, se puede observar que el factor común, que se obtuvo como resultado fue el siguiente:

Los proveedores expuestos en el cuadro anterior, son los que tuvieron mayor facturaron en el año 2018, con un porcentaje del 100 % de entrega oportuna y calidad de servicio.

El resto de proveedores obtuvieron un margen entre el 75% al 80%, en entrega oportuna y calidad del servicio.

TOTAL DE MUESTRAS

Tabla#6

MUESTRA NO PROBABILISTICA INTENCIONAL por con	
5	PERSONAL / PAGADURIA
1	GERENCIA FINANCIERA
1	GERENCIA GENERAL
48	PROVEEDORES
55	TOTAL

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

Técnicas e instrumentos de investigación

La presente investigación tiene como fin conocer los diversos métodos y las técnicas respectivas, instrumentos que necesita un investigador para medir variables y recolectar información requerida, estas técnicas permitirán recolectar datos a fin de efectuar una investigación de manera positiva.

A continuación, se mencionará los instrumentos a utilizar:

- Encuesta
- Análisis Documental
- Diagrama de procesos
- Observación

Encuesta

Una definición sencilla de qué es una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos

Para Salcedo (2019), es un procedimiento de investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas donde se pretende explorar, describir, predecir y explicar una serie de características, debido a que las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se desea alcanzar

Es de mucha importancia tener presente lo siguiente, mediante instrumentos , herramientas, como es la encuesta, se logra obtener excelentes resultados en la recopilación de información, la misma que es importante para el investigador, por tanto, al efectuar una encuesta debe ser muy preciso al elaborar el cuestionario, que permitirá una indagación de manera efectiva del tema cuestionado.

Mediante una encuesta se busca obtener los siguientes objetivos:

- Medir el grado de satisfacción de cada uno de los proveedores en el tiempo de pago establecido.
- Evaluar lo días de entrega de la mercadería o prestación del servicio requerido.
- Saber la opinión de cada uno de ellos, sobre el sistema de pagos que dispone la empresa.
- Receptar las observaciones, en que se debe mejorar como departamento de pagaduría.

Encuesta a proveedores

1 ¿Hace cuantos años usted es proveedor de Telconet?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 3 años	4	29%
De 4 a 7 años	3	21%
De 7 a 10 años	5	36%
Más de 10 años	2	14%
TOTAL	14	100%

2 ¿Telconet cumple con las condiciones pactadas de pago?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Si, su respuesta de la pregunta anterior es NO.
¿considera usted que el incumplimiento radicó en?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Desconocimiento de los documentos necesarios para emitir el pago	2	40%
Días establecidos de pagos	2	40%
Fecha para la recepción de la factura en la empresa	1	20%
Otros / mencione cuales	0	0%
TOTAL	5	100%

3 ¿Cuántos días de crédito le ha otorgado a Telconet?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 15 a 20 días	6	27%
De 20 a 30 días	3	14%
De 30 a 45 días	8	36%
Más de 45 días	5	23%
TOTAL	22	100%

4 ¿Cuántos días de retraso, ha tenido Telconet luego del plazo estipulado?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 5 días	8	42%
De 6 a 10 días	5	26%
Más de 10 días	6	32%
TOTAL	19	100%

5 Califique la atención e información brindada por el área de pagaduría en ventanilla

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Bueno	8	100%
Malo	0	0%
TOTAL	8	100%

6 Califique la atención e información brindada por el área de pagaduría vía telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Bueno	5	25%
Malo	15	75%
TOTAL	20	100%

Especifique sus razones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No contestan el teléfono	10	50%
Dejan en espera mucho tiempo	6	30%
Otros	4	20%
TOTAL	20	100%

- 7 **Considera suficiente los días y la cantidad de horas asignada semanalmente para los pagos a proveedores**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	4	29%
No	10	71%
TOTAL	14	100%

- 8 **¿Cómo proveedor de Telconet , como califica el proceso de pagos Cash Managemt?**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	5	18%
Bueno	10	36%
Regular	13	46%
TOTAL	28	100%

9 **Califique a Telconet para referencias de aperturas de crédito con otras empresas**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	56%
Bueno	10	37%
Regular	2	7%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Análisis documental

El análisis documental es una operación intelectual. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

En el siguiente cuadro se analizará el tiempo (días laborables) de pago a proveedores que tarda la empresa Telconet S.A:

TIEMPO DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES TELCONET S.A. A MARZO 2018						
#	PROVEEDOR	DIAS DE CREDITO	FECHA ENTREGA FACT	FECHA MAX DE PAGO	FECHA DE ENTREGA DEL PAGO	CANTIDAD DE DIAS DE RETRASO DE PAGO
1	ABL CONSULTING LLC	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
2	AKAMAI TECHNOLOGIES, INC	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
3	ALTANET CORPORATION	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
4	ANTONIO RODRIGUEZ GOMEZ	30	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5
5	APLUS DISPLAY TECHNOLOGY CO	30	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8
6	APPLIED IDEAS S.A.C.	30	9/3/2018	9/4/2018	15/4/2018	6
7	APPLIED LABS SAC	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
8	CAPACITY CONFERENCES	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
9	CHONGQING GAOTIAN INDUSTRIA	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
10	COLUMBUS NETWORKS	30	12/3/2018	12/4/2018	15/4/2018	3
11	DATA HARDWARE DEPOT	30	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8
12	DATAWIFI S.A.S	30	11/3/2018	11/4/2018	15/4/2018	4
13	DECOTECNO COMPANY	45	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10
14	DELTA ELECTRONICS (PERÚ) INC.	45	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10
15	DENWA TECHNOLOGY CORP.	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
16	EQUINIX INC	15	10/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
17	EV4 LIMITED	15	7/3/2018	22/3/2018	22/3/2018	0
18	EZLO INNOVATION LLC	30	2/3/2018	2/4/2018	15/4/2018	13
19	GITLAB INC	30	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10
20	HABIB MORALES CRUZ	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
21	HONGKONG RECODA TECHNOLO	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
22	HUAWEI INTERNATIONAL CO. LIMIT	30	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5
23	IMAGICLE SPA	30	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8
24	IMAGSA TECHNOLOGIES, S.A.	45	2/3/2018	17/4/2018	22/4/2018	5
25	INGENIUM BY DCC SA	45	5/3/2018	20/4/2018	22/4/2018	2
26	INGRAM MICRO	45	14/3/2018	29/4/2018	30/4/2019	1
27	INTERNEXA SA	45	7/3/2018	19/4/2018	22/4/2018	3
28	LACNIC	30	2/3/2018	2/4/2018	15/4/2018	13
29	LINKEDIN IRELAND UNLIMITED	30	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10
30	LUKAS INTERNATIONAL	30	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10
31	MEIRACK GROUP	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
32	NANJING DVP OE TECH CO.,LTD	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
33	NTI NUEVAS TECNOLOGIAS INALAM	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
34	NTT AMERICA INC	30	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5
35	ONCAM	30	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8
36	OSI HARDWARE	30	9/3/2018	9/4/2018	15/4/2018	6
37	PACKETLIGHT NETWORKS LTD.	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
38	PARKEON SAS	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
39	PLESK INTERNATIONAL GMBH	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
40	PULSE SECURE LLC	30	12/3/2018	12/4/2018	15/4/2018	3
41	SATELITES MEXICANOS SA DE CV	30	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8
42	STI SOLUCIONES EN TELECOMUN	30	11/3/2018	11/4/2018	15/4/2018	4
43	TAMBOTRADES INC.	45	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10
44	TELEA TECNOVISION S.R.L.	45	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10
45	TELEFONICA COMPRAS ELECTRO	15	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4
46	TELEFONICA ESPAÑA	15	20/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10
47	TELEFONICA GLOBAL SERVICES G	15	21/3/2018	6/4/2018	15/4/2018	9
48	TELESAT CANADA	15	25/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5
					SUMAN	280

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

Tabla #9

PROMEDIO DE DIAS DE RETRASO DE PAGOS MES DE MARZO

MES	# PROVEEDORES	TOTAL DE DIAS DE RETRASO	PROMEDIO DE DIAS DE RETRASO
ENERO	48	277	6
FEBRERO	48	312	7
MARZO	48	280	6

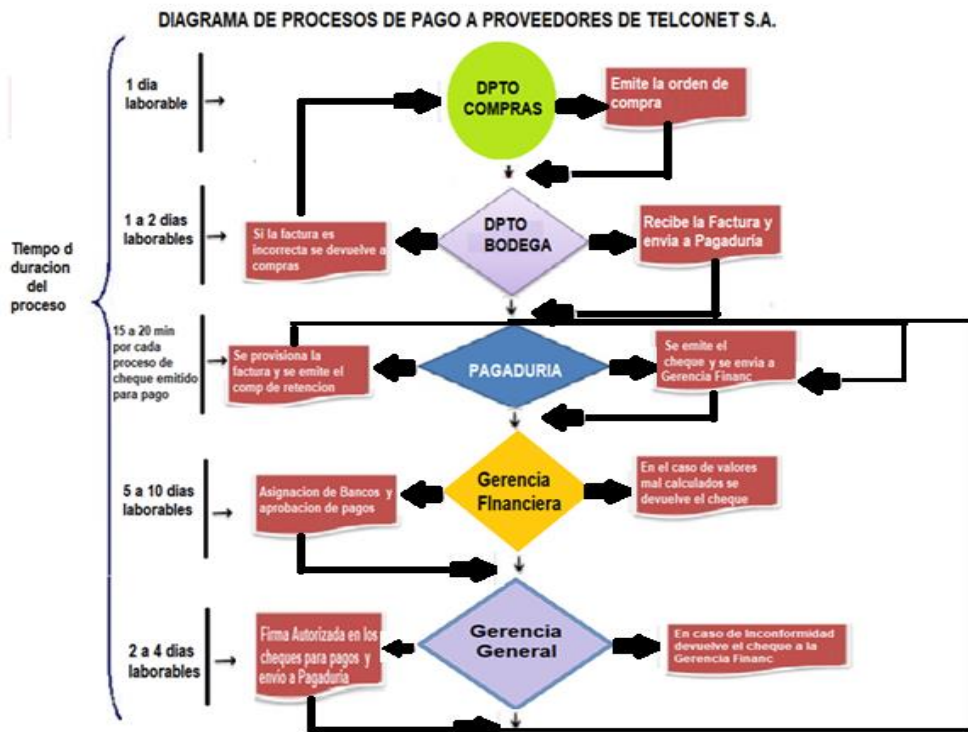
Fuente: Telconet S.A

Elaborado:

Pedro Jaramillo

Diagrama de Procesos

Es una representación gráfica de un proceso, los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso, muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.



Guía de Observación

Según PEREZ (2012), es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. El objetivo es calificar y verificar el grado de satisfacción de los proveedores al momento de efectuar el retiro de sus pagos en el área de pagaduría de empresa Telconet.

Guía de Observación			
Objetivo: Observar y evaluar el proceso de pago a proveedores			
Fecha de inicio	Fecha de Finalización:		
Nombre del Observador:			
Nombre del Observado:			
Lugar de Observación			
ACITIVIDADES	SI	NO	OBSERVACION
Los proveedores llegan a tiempo en los horarios establecidos		X	Aproximadamente un 50% de los proveedores que llegaron el día observado, lo efectuaron fuera del horario establecido
Entrega los documentos autorizados para el trámite de pago antes de la fecha tope de recepción, establecida por Telconet		X	Aproximadamente el 40% de los proveedores que llegaron el día de observación entregaron documentos no autorizados para pagos
La atención por ventanilla es satisfactoria para los proveedores	X		Aproximadamente el 55% de los proveedores que llegaron el día observado, se sintieron satisfechos con la atención recibida por parte de la persona de ventanilla
El espacio físico para retiro de pago a proveedores es adecuado		X	Alrededor del 50 % de los proveedores que llegaron el día observado, sintieron inconformidad por el espacio muy reducido para la gran demanda de personas que retiran sus pagos.
Retraso en pagos a proveedores en los días establecidos	X		Aproximadamente el 45% de los proveedores que llegaron el día de observación, no pudieron retirar sus pagos, por no aprobación de la gerencia financiera
Retiro de comprobantes de retenciones por parte de los proveedores		X	Alrededor del 35 % de los proveedores que llegaron el día observado, sintieron inconformidad porque no han recibido los comprobantes de retenciones después de los 5 días de haber entregado los documentos autorizados para pagos.

Fuente: Telconet S.A

Elaborado: Pedro Jaramillo

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realiza el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación, de los cuales se determinan problemáticas que influyen sobre las variables de investigación.

Análisis de las encuestas

En la encuesta aplicada a 48 proveedores, nacionales como extranjeros, se evidencia en la pregunta 1, que el 50% de los encuestados, tienen más de 7 años trabajando con Telconet, mientras que el otro 50% tiene de 1 a 6 años trabajando con la empresa, esto significa que los últimos años, no ha aumentado el porcentaje de proveedores que presten relación con Telconet, y esto es uno de los factores que se deben tomar en consideración, para saber dónde está el punto bajo que impide que los proveedores se mantengan trabajando con la empresa en mención, de esta muestra, podemos mencionar que en la pregunta 2, el 63%, no está de acuerdo con las condiciones de pago pactadas al momento de establecer la prestación de un servicio o la adquisición de un bien. Esto radica en el desconocimiento de los documentos válidos para tramitar el pago, los días de establecidos para el cobro de los mismos.

En la pregunta 3, podemos observar que el tiempo de crédito establecido por parte de los proveedores con Telconet, es de 15 a 45 días plazo, lo cual indica que Telconet debe respetar la fecha de cancelación de las facturas que le han emitido, pero existe un malestar e inconformidad con el incumplimiento de este plazo de pago, tal como lo muestra el resultado de una de las preguntas encuestadas, existen días de retraso, tal como se aprecia en la pregunta 4, el tiempo de crédito establecido, parte desde 1 a 10 días, producto de aquello en la pregunta 6, se puede observar que el

75% de los proveedores, indican en la encuesta efectuada, que proceden a llamar al área de pagaduría, para poder consultar sobre sus pagos , pero no tienen respuesta alguna, y si les contestan los dejan en espera varios minutos sin tener una respuesta esperada, este es otro factor que debemos considerar, debido a que la atención a los proveedores es lo importante, de esto depende las facilidades de créditos u ofertas que nos puedan brindar, y así la empresa avance en la prestación de sus servicios.

Otros de los malestares detectados en la pregunta 8 de encuesta efectuada, es que el 71% de los proveedores encuestados, indican que los días y horarios establecidos para el pago a proveedores es poco tiempo, para la cantidad de proveedores que se acercan a retirar sus pagos respectivos, en ocasiones hacen la fila para el retiro de sus cheques, pero debido al reducido horario, se quedan fuera de la hora de pagos y no pueden realizar el retiro respectivo

Análisis documental

En el análisis documental sobre los tiempos de pago establecidos, efectuado a 48 proveedores, tanto nacionales como extranjeros, y como lo indica una de las preguntas efectuadas en la encuesta anterior, los plazos de crédito que establecieron con Telconet, van de 15 a 45 días, al aplicar este análisis, se ha verificado que en el primer trimestre del año, sobre la muestra efectuada, existe un total de 869 días de retraso, con un promedio mensual (Enero , Febrero y Marzo) de 6 a 7 días por proveedor, este resultado nos indica que existe un cuello de botella en alguna parte del proceso de pago establecido en la empresa, lo cual podemos revisarlo y detectarlo en el diagramas de procesos de la empresa.

Este es un punto que se debe tomar en consideración, el retraso de los pagos, perjudican nuestro nivel de crédito para futuras inversiones o tal como lo dice la pregunta 9 de la encuesta efectuada, sobre las referencias con otros proveedores, para

aperturas de nuevos créditos, es por ello que este factor se debe revisar de manera inmediata y buscar un nuevo proceso de pagos que permita disminuir el alto índice de días en mora.

Análisis del Diagrama de Procesos

Al revisar el diagrama de procesos de pago a proveedores de Telconet, se detectó que existen fallas en la aplicación del mismo, por parte de los departamentos que lo conforman, esto genera pérdida de tiempo, doble trabajo efectuado por las áreas involucradas, uno de los procesos no aplicados, con mayor incidencia en este tipo de retrasos de pagos, es que no se pide aprobación a la gerencia financiera del precio del bien o servicio, que el departamento de compras está requiriendo, producto de aquello la gerencia general, retiene el proceso de pagos hasta volver a revisar lo que se está adquiriendo, este factor influye mucho en los retrasos de pagos, tal como indica la pregunta 4 de la encuesta efectuada y el resultado del análisis documental efectuado, por ellos debemos tomar en consideración en buscar una solución y equilibrio para que el proceso de pagos disminuya en el tiempo de ejecución.

Análisis de la Guía de Observación

De acuerdo a las observaciones efectuadas durante los días de pago a proveedores que se realiza en ventanilla del área de pagaduría, se observa que aproximadamente el 42% de los proveedores, si llegan a tiempo al retiro de sus pagos respectivos, mientras que el 37% de la muestra efectuada no llega a tiempo al horario establecido por Telconet para el pago de los mismos, debido a la elevada cantidad de proveedores en la fila. Dentro de la empresa como política de recepción de documentos de pago, es hasta los 24 días del mes que este cursando, se observó que el 52 % de los proveedores si entregan a tiempo los documentos de pago, mientras que el 48% no entrega a tiempo, cierta vez o casi nunca, este factor es muy importante tenerlo en cuenta, porque gran parte del retraso de pagos se debe a este tipo de situaciones. Al momento

de efectuar un cobro en el banco, se observa en la guía que el 94% no ha tenido problemas de fondo, mientras que el 4% indica que si ha tenido inconvenientes de fondos.

Otro problema que se Observó, muy influyente en el retraso de pagos a proveedores, es el endoso de manera incorrecta en el cheque, este factor, retrasa el pago, por lo cual el área de pagaduría debe proceder al cambio de documento de pago; el 63% de los proveedores han tenido una solución rápida, mientras que el 37% se observa que no han tenido una respuesta inmediata, y esto se debe a la elevada demanda de elaboración de pagos, por lo tanto se debe mejorar los tiempos en el proceso, para poder atender este tipo de situaciones. Adicional podemos observar que se han presentado casos de errores con un porcentaje del 10% en el valor del cheque, que han perjudicado la cartera de cobro del proveedor; es mínimo el porcentaje, pero debemos estar atentos a este tipo de factores para frenar este tipo de errores, mientras que el 85% no ha sufrido este tipo de percances.

La recepción de los comprobantes de retención por parte de los proveedores es casi inmediata, debido a que son documentos electrónicos, ciertos momentos hay un retraso debido a problemas generales en el sistema de Rentas, se observó que el 63% de los proveedores reciben sus comprobantes sin problemas, mientras que el 37% no los recibe dentro del tiempo pactado.

Problemas

De acuerdo al análisis efectuado anteriormente, se encontraron problemas por corregir, a continuación se detallan:

- Los cheques emitidos por pagaduría y enviados a la gerencia para la firma de aprobación, se devuelven por inconformidad en el valor de la compra realizada.
- Existen retrasos de pagos, por cantidad de áreas

- Los horarios de pagos establecidos por la empresa, no cubren la demanda de proveedores.
- La atención a proveedores vía telefónica es deficiente

Plan de mejoras

Según Eduardo (1996), un plan de mejora es un proceso elemental para alcanzar la Calidad Total y la Excelencia empresarial, este proceso de mejora, pone el énfasis en la capacidad que tienen las empresas para evolucionar, progresar y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes y de calidad

Plan de mejoras 5W-2h

Según INGENIO (2018), es una herramienta de gestión que a través de 7 cuestionamientos nos permite elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada. Su aplicación es sencilla y puede realizarse individual o en grupo.

Cuando menciono cuestionamientos nos referimos a:

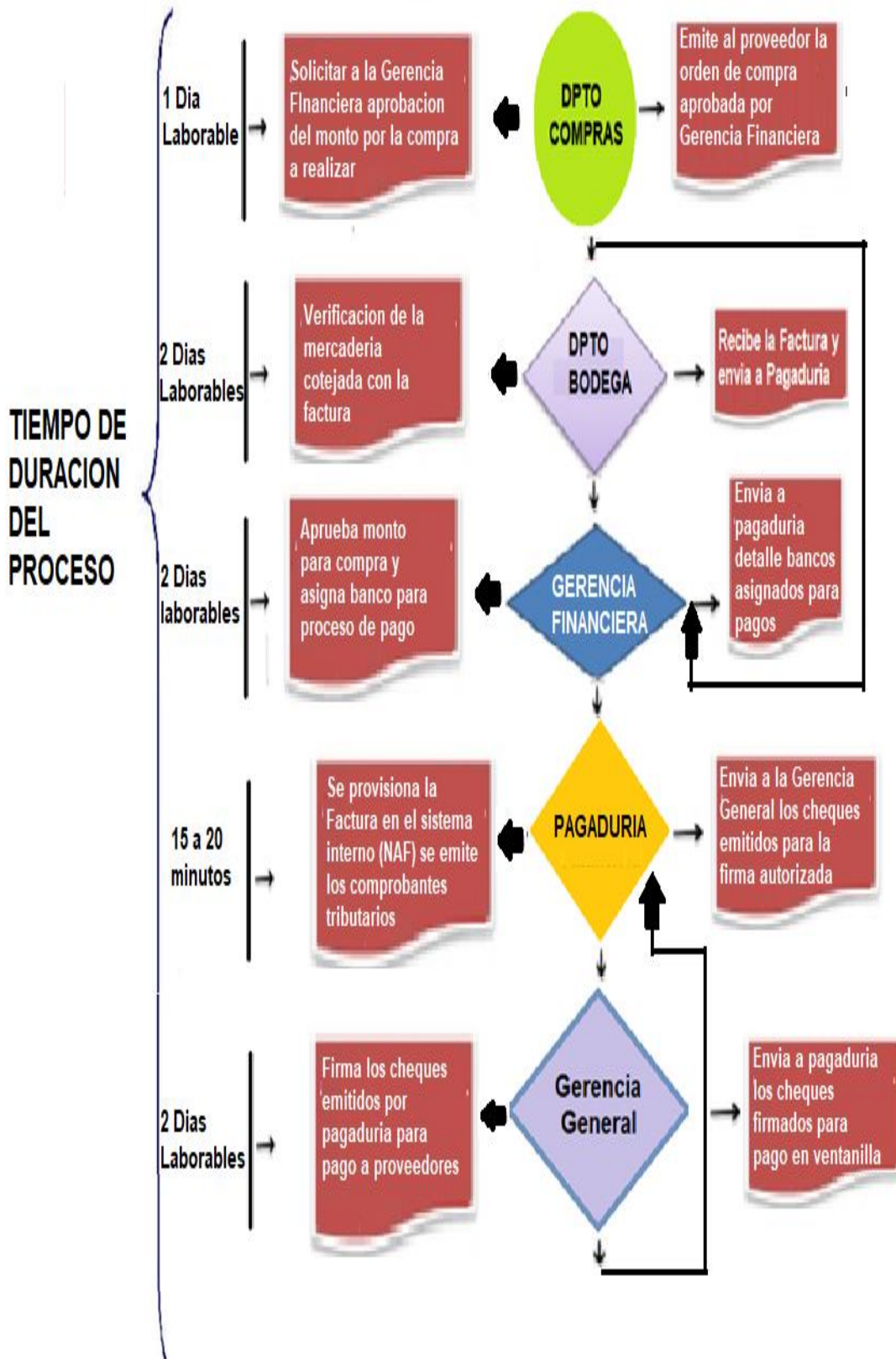
5W2H: What (Qué), How (Cómo), Why (Por qué), When (Cuándo), Who (Quién), Where (Dónde) y How much (Cuánto)

Objetivo: Plan de mejora en el proceso interno para el pago de proveedores del área de pagaduría de Telconet S

PLAN DE MEJORAS EN EL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA TELCONET S.A.

¿Qué?	¿Cómo?	¿Porqué?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Optimizar los recursos de los departamentos de la empresa	Solicitar al area de compras el email de aprobacion de la gerencia por el valor del bien o servicio adquirido	Una vez autorizado por la gerencia permite la continuidad del proceso De esta manera el area de pagaduria emitirá los cheques, sin esperar que se han devueltos por la gerencia	Previa a la compra o adquisicion del bien o servicio	El area de compras	En la empresa	N/A
	Designar una persona encargada de la revision previa de los soportes de autorizacion		Una vez que el area de compras solicite el pago	Jefe de pagaduria	En la empresa	N/A
Disminuir el retraso de los pagos a proveedores	El area de compra de solicitar a la gerencia la aprobacion del monto previa a la compra del bien o servicio	Para cumplir con el pago de los proveedores en el tiempo establecido en el contrato	Dentro del tiempo de credito establecido	Departamento de Pagaduria	En la empresa	N/A
	La Gerencia Finaciera debe aprobar la orden de compra y asignar banco para la emisiond el pago por parte del area de pagaduria					
	El area de pagaduria, ingresa la factura , emite los comprobantes tributarios respectivos y emite el cheque para pago					
	La gerencia general recibe los cheques emitidos, para la firma autorizada					
	El area de pagaduria recibe los cheques firmados para pagos en ventanilla					
Extender el horario de pago a proveedores establecido por Telconet S.A	Determinar 3 dias para pagos (Lunes , Miercoles y Viernes)	Se aumentaron 2 dias de pagos y 6 horas semanalmente, asi los proveedores tendrian mas dias retirar sus pagos y no se sentiran fatigados y enojados por esperar mucho tiempo en largas filas,seria mas accesible para los proveedores, al tener dos horarios y no esperar solo a que llegue la tarde para retirar sus pagos	Una vez listo los cheques para pagos	Departamento de Pagaduria	En la empresa	N/A
	Aumentar las horas de pagos, de 9:30 a 11:30 am y de 15:00 a 17:00pm		Una vez listo los cheques para pagos	Departamento de Pagaduria	En la empresa	N/A
Mejorar la atencion a provvedores via telefonica	Capacitando al personal de pagaduria, en atencion al cliente	Asi se podrá brindar una atencion correcta al proveedor y satisfacer su necesidad	Cuando llamen a las extensiones del area de pagaduria	El area de Relaciones Comerciales	En la empresa	N/A

PROPUESTA DE PROCESO DE PAGOS MEJORADO



Conclusiones

- Se fundamentó de manera teórica, los procesos y procedimientos, tiempo de duración, estableciendo las causas del problema, analizando los factores que afectan directamente a las variables.
- Dentro del diagnóstico realizado, se evidencio que el departamento de compras, tiene falencias en el proceso de aprobación previo a la compra, lo cual influye en el retraso de pagos a los proveedores.
- Se realiza propuestas con actividades que pretenden disminuir el retraso de pago a proveedores , además se realiza cambios en el flujo de procesos.

Recomendaciones

- Implementar el plan de mejoras propuesto en la presente investigación, ya que permite ejecutar un mejor plan de acción, teniendo en cuenta varios puntos que ayudaran a corregir un problema , reducir el margen de error y mejorar el proceso interno de la empresa , para beneficio de la misma
- Revisar de manera semanal, el funcionamiento administrativo de las áreas que conforman el proceso de pago a proveedores de la empresa, para así, evitar el retraso en los mismos.
- Realizar, una encuesta mensual a los proveedores para saber el resultado sobre el plan de mejoras aplicado.
- Evaluar al área de pagaduría mensualmente, sobre el nuevo proceso de pagos por aplicar.

Bibliografía

- ARIAS . (25 de AGOSTO de 2006). *PROYECTOS EDUCATIVOS* .
Recuperado el 05 de 08 de 2019, de
<https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- ARTEAGA , P. (2008). *PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.*
- ARTEAGA , P. (2012). *VENTAJAS. ORGANIZACION Y CONTROL.*
- AVILA, A. (2009). *PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. ENFOQUE DE PROCESOS.*
- BARCIA , E. (2016). *DISEÑO DE PROCESOS PARA PAGO A PROVEEDORES Y FONDOS A TERCEROS EN EL G.A.D.M ATACAMES.* ATACAMES: UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR.
- Bergholz. (2011). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS. ADMINISTRACION EMPRESARIAL.*
- BLANDEZ, M. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO.* MEXICO: DIGITAL UNID.
- BRAVO , J. (2008). *GESTIÓN DE PROCESOS.* Santiago de Chile.
- Cadena , J. (2016). *GUÍA PARA EL DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS . YURA .*
- Carrasco. (2012). *GESTION DE PROCESOS. CIENCIAS HOLGUIN*
- CARRO, R. (2016). *DISEÑO Y SELECCION DE PROCESOS. Administracion de Operaciones, 23.*
- CASTRO, L. (2012). *DISEÑO DE UNAAUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE PAGOS EN ADQUISICIONES DE*

BIENES Y DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA UNEM. MILAGRO: UNIVERSIDAD ESTATL DE MILAGRO.

Codigo de Comercio, d. (2013). Art 6. *codigo de comercio*].

Constitucion del Ecuador, d. (2008). Art 15.

Eduardo, D. (15 de 02 de 1996). *MEJORA CONTINUA*. Recuperado el 08 de 08 de 2019, de <http://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>

El telegrafo. (agosto de 2018). *Ley de fomento productivo*. Recuperado el 21 de 05 de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/pedro/1/deudores-central-riesgo-ecuador-leyfomentoproductivo>

ESTUPIÑAN , D. (2013). CONTROL DE PROCESOS. *CONTROL EMPRESARIAL*.

Florencia. (2014). DISEÑO DE PROCESOS . *MUNDO CIENTIFICO*.

FONSECA , M. (2014). CONTROL INTERNO. *CONTROL EMPRESARIAL*.

FOSSATI, J. (2006). ENFOQUE CUANTITATIVO. *ENFOQUE DEPORTIVO*.

GALLOWAY, D. (2002). *MEJORA CONTINUA DE PROCESOS. ARGENTINA : GESTION 2000*.

Gardey. (2008). DEFINICION DE PROCESO. *DEFINICION DE*.

Gardey, A. (2008). *Definicion de* . Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>

Gomez. (2009). GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. *CIENCIAS HOLGUIN*.

- INGENIO , E. (25 de 4 de 2018). *INGENIO EMPRESA*. Recuperado el 08 de 08 de 2019, de <https://ingenioempresa.com/5w2h/>
- ISO 9001. (2014). *PROCEDIMIENTOS ISO. NUEVA ISO 2001:2015*.
- LOPEZ, F. (2012). *EDUACION EN ADMINISTRACION. ACADEMICAS*, 59-88.
- LUNA , A. (2015). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. MEXICO: PATRIA.
- ORTIZ, R. (20 de MAYO de 2016). *COLUNGA ABOGADOS*. Recuperado el 08 de MARZO de 2019, de <https://www.colungaabogados.com.mx/conoces-la-diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- PEREZ PORTO, J. (31 de 08 de 2012). *DEFINICION DE*. Recuperado el 07 de 08 de 2019, de *DEFINICION DE* : <https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Salcedo, A. (2019). *investigacion de mercado. Promonegocios*, 1.
- Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo, d. (2013). *Objetivo 9. Plan Nacional del buen Vivir*.
- Sescam. (2002). *GESTION DE PROCESOs. RELEVANCIA DE LA GESTIO POR PROCESOS*.
- VAN , H. (2009). *BENEFICIOS DE LOS PROCESOS. GESTION DE PROCESOS* .
- VASQUEZ, P. (2009). *ENFOQUE CUALITATIVO. ENFOQUES EMPRESARIALES*.

Anexo 1

	Nombre de la empresa: TELCONET S.A
	DEPARTAMENTO DE PAGADURIA
	ENCUESTA SATISFACCION DE PROVEEDORES
FECHA :	
Proveedor :	
<p>Gracias por realizar la Encuesta de satisfacción del PROVEEDOR. Nos será de gran ayuda para mejorar</p> <p>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:</p>	
1	Hace cuantos años usted es proveedor de Telconet ?
A.	<input type="checkbox"/> De 1 a 3 años
B.	<input type="checkbox"/> De 4 a 7 años
C.	<input type="checkbox"/> De 7 a 10 años
D.	<input type="checkbox"/> Mas de 10 años
2	Telconet cumple con las condiciones pactadas de pago?
A.	<input type="checkbox"/> SI
B.	<input type="checkbox"/> NO
<p>Si, su respuesta de la pregunta anterior es NO. ¿ considera usted que el incumplimiento radicó en :</p>	
	<input type="checkbox"/> Desconocimiento de los documentos necesarios para emitir el pago
	<input type="checkbox"/> Días establecidas de pagos
	<input type="checkbox"/> Fecha para la recepción de la factura en la empresa
	<input type="checkbox"/> Otros / mencione cuales
3	Cuantos días de credito le ha otorgado a Telconet?
A.	<input type="checkbox"/> De 15 a 20 días
B.	<input type="checkbox"/> De 20 a 30 días
C.	<input type="checkbox"/> De 30 a 45 días
D.	<input type="checkbox"/> Mas de 45 días

4		Cuantos dias de retraso, ha tenido Telconet luego del plazo estipulado?
A.	<input type="checkbox"/>	De 1 a 5 dias
B.	<input type="checkbox"/>	De 6 a 10 dias
D.	<input type="checkbox"/>	Mas de 10 dias
5		Califique la atencion e informacion brindada por el area de pagaduria en ventanilla
A.	<input type="checkbox"/>	Bueno
B.	<input type="checkbox"/>	Malo
		Especifique las razones
	<input type="checkbox"/>	Atencion no adecuada de la persona de ventanilla
	<input type="checkbox"/>	Informacion brindada incorrectamente
	<input type="checkbox"/>	Otros
6		Califique la atencion e informacion brindada por el area de pagaduria via telefonica
A.	<input type="checkbox"/>	Bueno
B.	<input type="checkbox"/>	Malo
		Especifique las razones
	<input type="checkbox"/>	No contestan el telefono
	<input type="checkbox"/>	Dejan en espera mucho tiempo
	<input type="checkbox"/>	Otros
7		Considera suficiente los dias y la cantidad de horas asignada semanalmente para los pagos a proveedores
A	<input type="checkbox"/>	SI
B	<input type="checkbox"/>	NO
8		Como proveedor de Telconet , como califica el proceso de pagos Cash Managemt?
A.	<input type="checkbox"/>	Excelente
B.	<input type="checkbox"/>	Bueno
C.	<input type="checkbox"/>	Regular
9		Califique a Telconet para referencias de aperturas de credito con otras empresas?
A.	<input type="checkbox"/>	Excelente
B.	<input type="checkbox"/>	Bueno
C.	<input type="checkbox"/>	Regular
D.	<input type="checkbox"/>	Malo
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION		

Anexo 2

Guía de Observación			
Objetivo: Observar y evaluar el proceso de pago a proveedores			
Fecha de inicio	Fecha de Finalización:		
Nombre del Observador:			
Nombre del Observado:			
Lugar de Observación			
ACITIVIDADES	SI	NO	OBSERVACION
Los proveedores llegan a tiempo en los horarios establecidos			
Entrega los documentos autorizados para el tramite de pago antes de la fecha tope de recepcion, establecida por Telconet			
La atencion por ventanilla es satisfactoria para los proveedores			
El espacio fisico para retiro de pago a proveedores es adecuado			
Retraso en pagos a proveedores en los dias establecidos			
Retiro de comprobantes de retenciones por parte de los proveedores			

Anexo 3

TIEMPO DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES TELCONET S.A.

#	PROVEEDOR	DIAS DE CREDITO	FECHA ENTREGA FACT	FECHA MAX DE PAGO	FECHA DE ENTREGA DEL PAGO EN ENERO	FECHA ENTREGA FACT	FECHA MAX DE PAGO	FECHA DE ENTREGA DEL PAGO EN FEBRERO	FECHA ENTREGA FACT	FECHA MAX DE PAGO	FECHA DE ENTREGA DEL PAGO EN MARZO	CANTIDAD DE DIAS DE RETRASO DE PAGO		
												ENERO	FEBRERO	MARZO
1	ABL CONSULTING LLC	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
2	AKAMAI TECHNOLOGIES, INC	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
3	ALTANET CORPORATION	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
4	ANTONIO RODRIGUEZ GOMEZ	30	10/1/2018	10/2/2018	15/2/2018	10/2/2018	12/3/2018	15/3/2018	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	2	3	5
5	APLUS DISPLAY TECHNOLOGY CO. L	30	7/1/2018	7/2/2018	15/2/2018	7/2/2018	9/3/2018	15/3/2018	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8	3	8
6	APPLIED IDEAS S.A.C.	30	9/1/2018	9/2/2018	15/2/2018	9/2/2018	11/3/2018	15/3/2018	9/3/2018	9/4/2018	15/4/2018	6	4	6
7	APPLIED LABS SAC	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
8	CAPACITY CONFERENCES	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
9	CHONGQING GAOTIAN INDUSTRIAL	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
10	COLUMBUS NETWORKS	30	12/1/2018	12/2/2018	15/2/2018	12/2/2018	14/3/2018	15/3/2018	12/3/2018	12/4/2018	15/4/2018	3	1	3
11	DATA HARDWARE DEPOT	30	7/1/2018	7/2/2018	15/2/2018	7/2/2018	9/3/2018	15/3/2018	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8	6	8
12	DATAWIFI S.A.S.	30	11/1/2018	11/2/2018	15/2/2018	11/2/2018	13/3/2018	15/3/2018	11/3/2018	11/4/2018	15/4/2018	4	2	4
13	DECOTECNO COMPANY	45	5/1/2018	20/2/2018	30/2/2018	5/2/2018	22/3/2018	31/3/2018	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10	9	10
14	DELTA ELECTRONICS (PERU) INC.	45	5/1/2018	20/2/2018	30/2/2018	5/2/2018	22/3/2018	31/3/2018	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10	9	10
15	DENWA TECHNOLOGY CORP.	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
16	QUINIX INC	15	10/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	10/2/2018	25/2/2018	28/2/2018	10/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	3	4
17	EVA LIMITED	15	7/1/2018	22/1/2018	22/1/2018	7/2/2018	22/2/2018	31/3/2018	7/3/2018	22/3/2018	22/3/2018	0	8	0
18	EZLO INNOVATION LLC	30	2/1/2018	2/2/2018	15/2/2018	2/2/2018	4/3/2018	15/3/2018	2/3/2018	2/4/2018	15/4/2018	13	11	13
19	GITLAB INC	30	5/1/2018	5/2/2018	15/2/2018	5/2/2018	7/3/2018	15/3/2018	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10	8	10
20	HABIB MORALES CRUZ	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
21	HONGKONG RECODA TECHNOLOGIES L	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
22	HUAWAI INTERNATIONAL CO. LIMIT	30	10/1/2018	10/2/2018	15/2/2018	10/2/2018	12/3/2018	15/3/2018	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5	2	5
23	IMAGICLE SPA	30	7/1/2018	7/2/2018	15/2/2018	7/2/2018	9/3/2018	15/3/2018	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8	3	8
24	IMAGSA TECHNOLOGIES, S.A.	45	2/1/2018	17/2/2018	22/2/2018	2/2/2018	19/3/2018	31/3/2018	2/3/2018	17/4/2018	22/4/2018	5	12	5
25	INGENIUM BY DCC SA	45	5/1/2018	20/2/2018	22/2/2018	5/2/2018	22/3/2018	31/3/2018	5/3/2018	20/4/2018	22/4/2018	2	9	2
26	INGRAM MICRO	45	14/1/2018	29/2/2018	30/2/2018	14/2/2018	31/3/2018	31/3/2018	14/3/2018	29/4/2018	30/4/2018	1	0	1
27	INTERNEXA SA	45	7/1/2018	19/2/2018	22/2/2018	7/2/2018	24/3/2018	31/3/2018	7/3/2018	19/4/2018	22/4/2018	3	7	3
28	LACNIC	30	2/1/2018	2/2/2018	15/2/2018	2/2/2018	4/3/2018	15/3/2018	2/3/2018	2/4/2018	15/4/2018	13	11	13
29	LINKEDIN IRELAND UNLIMITED	30	5/1/2018	5/2/2018	15/2/2018	5/2/2018	7/3/2018	15/3/2018	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10	8	10
30	LUKAS INTERNATIONAL	30	5/1/2018	5/2/2018	15/2/2018	5/2/2018	7/3/2018	15/3/2018	5/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10	8	10
31	MEITRACK GROUP	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
32	NANJING DVP OE TECH CO.,LTD	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
33	NTI NUEVAS TECNOLOGIAS INALAMB	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
34	NTT AMERICA INC	30	10/1/2018	10/2/2018	15/2/2018	10/2/2018	12/3/2018	15/3/2018	10/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5	2	5
35	ONCAM	30	7/1/2018	7/2/2018	15/2/2018	7/2/2018	9/3/2018	15/3/2018	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8	6	8
36	OSI HARDWARE	30	9/1/2018	9/2/2018	15/2/2018	9/2/2018	11/3/2018	15/3/2018	9/3/2018	9/4/2018	15/4/2018	6	4	6
37	PACKETLIGHT NETWORKS LTD.	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
38	PARKEON SAS	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
39	PLESK INTERNATIONAL GMBH	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
40	PULSE SECURE LLC	30	12/1/2018	12/2/2018	15/2/2018	12/2/2018	14/3/2018	15/3/2018	12/3/2018	12/4/2018	15/4/2018	3	1	3
41	SATELITES MEXICANOS SA DE CV	30	7/1/2018	7/2/2018	15/2/2018	7/2/2018	9/3/2018	15/3/2018	7/3/2018	7/4/2018	15/4/2018	8	6	8
42	STI SOLUCIONES EN TELECOMUNICA	30	11/1/2018	11/2/2018	15/2/2018	11/2/2018	13/3/2018	15/3/2018	11/3/2018	11/4/2018	15/4/2018	4	2	4
43	TAMBOTRADES INC.	45	5/1/2018	20/2/2018	30/2/2018	5/2/2018	22/3/2018	31/3/2018	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10	9	10
44	TELEA TECNOSVISION S.R.L.	45	5/1/2018	20/2/2018	30/2/2018	5/2/2018	22/3/2018	31/3/2018	5/3/2018	20/4/2018	30/4/2018	10	9	10
45	TELEFONICA COMPRAS ELECTRONICA	15	5/1/2018	18/1/2018	22/1/2018	5/2/2018	20/2/2018	28/2/2018	5/3/2018	18/3/2018	22/3/2018	4	8	4
46	TELEFONICA ESPAÑA	15	20/1/2018	5/2/2018	15/2/2018	20/2/2018	7/3/2018	15/3/2018	20/3/2018	5/4/2018	15/4/2018	10	8	10
47	TELEFONICA GLOBAL SERVICES GMB	15	21/1/2018	6/3/2018	15/3/2018	21/2/2018	8/3/2018	15/3/2018	21/3/2018	6/4/2018	15/4/2018	9	7	9
48	TELESAT CANADA	15	25/1/2018	10/2/2018	15/2/2018	25/2/2018	12/3/2018	15/3/2018	25/3/2018	10/4/2018	15/4/2018	5	3	5
SUMAN												277	312	280



Factura: 002-001-000035134




20190901002D03270

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901002D03270

Ante mí, NOTARIO(A) FRANKLIN RIGOBERTO ALARCON SANCHEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) PEDRO JAVIER JARAMILLO AGUIRRE portador(a) de CÉDULA 0920491214 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, 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 23 DE AGOSTO DEL 2019, (14:06).


PEDRO JAVIER JARAMILLO AGUIRRE
CÉDULA: 0920491214

NOTARIO(A) FRANKLIN RIGOBERTO ALARCON SANCHEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jaramillo Aguirre Pedro Javier en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la empresa Telconet S.A de la modalidad de Semi-presencial 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*.

Pedro Javier Jaramillo Aguirre

Nombre y Apellidos del Autor

[Firma]

Firma

No. de cedula: 0920491214



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0920491214

Nombres del ciudadano: JARAMILLO AGUIRRE PEDRO JAVIER

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 9 DE ENERO DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: CORONEL AYALA KARLA PAOLA

Fecha de Matrimonio: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2012

Nombres del padre: JARAMILLO SUAREZ FELIX PEDRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: AGUIRRE VIÑAN MIRIAM MARITZA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: MIGUEL OSCAR SALVATIERRA MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 2 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 195-253-92645



195-253-92645

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



INSTRUCCIÓN SUPERIOR
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO PRIVADO
 E1333V1222

APellidos y Nombres del Padre: JARAMILLO SUAREZ FELIX PEDRO
 APellidos y Nombres de la Madre: AGUIRRE VIÑAN MIRIAM MARITZA
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: GUAYAQUIL 2017-09-29
 FECHA DE EXPIRACIÓN: 2027-09-29

001120748

06M 17 07 845 18 72

Director General

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

DR. FRANKLIN ALARCO
 NOTARIO SEGUNDO DE GUAYAQUIL

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES: JARAMILLO AGUIRRE PEDRO JAVIER
 LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS GUAYAQUIL
 BOLIVAR /SAGRARIO/
 FECHA DE NACIMIENTO: 1986-01-09
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: HOMBRE
 ESTADO CIVIL: CASADO
 KARLA PAOLA CORONEL AYALA

No. 092049121-4

ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
 2019

CIUDADANA/O:
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

F. PRESIDENTA/E DE LA JRY

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 24 - MARZO - 2019

0006 M JUNTA No.
 0006 - 306 CERTIFICADO No.
 0920491214 CÉDULA No.

JARAMILLO AGUIRRE PEDRO JAVIER
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
 CANTÓN: GUAYAQUIL
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
 PARROQUIA: TARQUI
 ZONA: 12

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

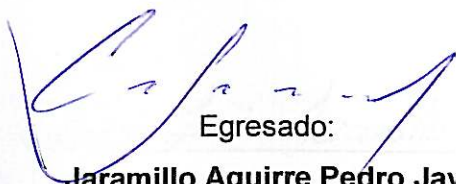
En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Diseño de proceso para mejorar el sistema de pagos a proveedores de la empresa Telconet S.A."** y problema de investigación: **¿Cómo incide el diseño de procesos establecidos actualmente para el pago a proveedores en el tiempo de jornada de cobros en la empresa Telconet S.A , ubicada en Kennedy Norte de la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, periodo 2019?**, presentado por Jaramillo Aguirre Pedro Javier como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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



Egresado:

Jaramillo Aguirre Pedro Javier



Tutora:

PhD. Chiquito Chilan Roxana



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 Boliviano 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 Akales

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akales

Firma