



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS

**Diseño de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE ESTUDIO EN EL ATRASO DE PAGOS DE
PROVEEDORES Y CONTRATISTA EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA, DE SUMMA PROYECTOS C.A**

Autora:

Merino Villalva Venus Priscilla

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017 - 2018



DEDICATORIA

A mis Padres Cecilia Villalva y Gerardo Merino quienes me guiaron por el buen camino en todos mis acontecimientos de mi vida

A mis hermanos Gerardo, Emily y Mateo, como hermana mayor quiero que sigan mi ejemplo de superación,

A mi sobrino Kevin, quien es el reflejo de mi hermana Ericka

Elizabeth (+) desde el cielo sé que está orgullosa de mi

Y de manera muy especial le dedico a mi esposo Víctor Rosero, por motivarme y su gran apoyo incondicional en este camino tranzado de muchos éxitos.

Sin duda alguna ustedes han sido mi motivación constante que han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su inmenso amor.

Venus Priscilla Merino Villalva



AGRADECIMIENTO

Dios ha sido el pilar fundamental de este proyecto, quien me ha dado la sabiduría y mucha salud para seguir cumpliendo mis sueños, a mis compañeros de clases por su apoyo en este camino de enseñanzas y aprendizaje que nos lleva a todos a un mismo objetivo, a mis buenos amigos.

A mis profesores del Instituto Tecnológico Bolivariano por cada materia aprendida y por siempre encontrar en cada uno de ellos su valioso tiempo y apoyo incondicional.

A mis amigas Lourdes Marques y Betzaida Barros por contar con su amistad incondicional

A mis compañeros de trabajo por apoyarme en la realización de este proyecto en especial a Elizabeth Lozada mi jefa.

La gloria es de Cristo

Venus Priscilla Merino Villalva

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICÓ:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: **"Propuesta de Estudio en el Atraso de Pagos de Proveedores y Contratista en el Área Administrativa de "Summa Proyectos C.A"** y problema de investigación: **¿Alta acumulación de atraso en los pagos de Proveedores y Contratistas genera conflicto en el área administrativa de la empresa Summa Proyectos C.A?**, ubicado en el Cantón Guayaquil, de la parroquia Pascuales, en el periodo 2017 - 2018.

Presentado por Merino Villalva Venus Priscilla como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Egresada:

Merino Villalva Venus Priscilla

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: PROPUESTA DE ESTUDIO EN EL ATRASO DE PAGOS A PROVEEDORES Y CONTRATISTA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SUMMA PROYECTOS C.A” en la CIUDAD DE GUAYAQUIL, de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

.....

Merino Villalva Venus Priscilla

C.C. No. 093082067-5

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoría Notariada.....	v
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Índice general.....	vi
Tablas.....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación Conflicto	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e Importancia.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	18
Fundamentación Teórica.....	18
Antecedentes Históricos.....	18
Antecedentes Referenciales.....	20
Fundamentación Legal.....	27
Definiciones Conceptuales.....	30
Variables de la Investigación.....	3

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación.....	44
Tipo de investigación.....	46
Población y Muestra.....	46
Población.....	46
Muestra.....	47
Métodos y Técnicas de la Investigación.....	49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.....	53
Plan de Mejoras.....	63
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	69
Anexos.....	72
Anexo 1 Reseña Historia SP	
Anexo 2 Obras Realizadas	
Anexo 3 Obras en Construcción	

- Anexo 4 Oficina Técnica
- Anexo 5 Maquinarias de trabajo
- Anexo 6 Trabajos en Proyectos
- Anexo 7 Encuestas

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1. Conflicto- Situación del conflicto.....	2
Cuadro 2. Creación de la Compañía.....	21
Cuadro 3. Listado de Proveedores y Contratista.....	27
Cuadro 4. Competencia.....	28
Cuadro 5. Análisis económico Financiero.....	28
Cuadro 6. Acumulación de cuentas impagas.....	29
Cuadro 7. Tipos de Investigación.....	35
Cuadro 8. Delimitación de la Población.....	36
Cuadro 9. Población y Muestra	37
Cuadro 10. Procedimiento de Investigación.....	38
Cuadro 11. Procesos de pagos.....	42
Cuadro 12. Tiempo establecido.....	43
Cuadro 13. Recepción de documentación.....	44
Cuadro 14. Registro de documentación.....	45
Cuadro 15. Proceso de Pagos administrativo.....	46
Cuadro 16. Capacitación Personal.....	47
Cuadro 17. Proceso de pago a Proveedores.....	48
Cuadro 18. Fecha de pago a Proveedores.....	49
Cuadro 19. Tiempo Intermedio de Pago.....	50
Cuadro 20. Extravió de Facturas de Proveedores.....	51
Cuadro 21. Plan de mejora	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1. Organigrama de la empresa.....	24
Figura 2. Proceso actual de pagos a Proveedores.....	25
Figura 3. Estructura Organizacional.....	26
Figura 4. Análisis económico financiero.....	29
Figura 5. Otros indicadores.....	30
Figura 6. FODA.....	32
Figura 7. Muestreo.....	36
Figura 8. Proceso de pagos administrativo.....	42
Figura 9. Tiempo establecido por Pagos.....	43
Figura 10. Recepción de documentación.....	44
Figura 11. Registro de documentación.....	45
Figura 12. Proceso de Pagos.....	46
Figura 13. Capacitación personal.....	47
Figura 14. Proceso de Pago.....	48
Figura 15. Fecha de pagos a Proveedores.....	49
Figura 16. Tiempo intermedio de Pagos.....	50
Figura 17. Extravió de Facturas de Proveedores.....	51



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Administración de Empresa

Tema

**Propuesta de Estudio en el Atraso de Pagos de Proveedores y
Contratistas del Área Administrativa de la Empresa Summa
Proyectos C.A, en la Ciudad de Guayaquil**

Autora: Merino Villalva Venus Priscilla

Tutor: Ing. Marlo López Perero

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como finalidad eludir la alta acumulación de atraso en pagos a Proveedores y Contratistas del área administrativa en la empresa constructora Summa Proyectos C.A. Su objetivo es Desarrollar una propuesta de estudio en el atraso de pagos a proveedores y contratistas para mejora del área administrativa de la empresa, se implementara estrategias en los procesos de pagos para confortar y restablecer en algunos casos las relaciones comerciales con los clientes.

Se utilizó técnicas de estadística como la encuesta, así mismo se usó dos técnicas de investigación bibliográfica y descriptiva, se realizó encuestas a nuestro personal de la empresa con la finalidad de encontrar la ineficiencia en los atrasos de pagos en el área administrativa, los resultados se presentan mediante un árbol de problemas y objetivos, para si el cambio de mejora será para el cliente y la empresa.

PROVEEDORES

PROPUESTA

PAGOS



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Administración de Empresa

Tema

**Propuesta de Estudio en el Atraso de Pagos de Proveedores y
Contratistas del Área Administrativa de la Empresa Summa
Proyectos C.A, en la Ciudad de Guayaquil**

Autora: Merino Villalva Venus Priscilla

Tutor: Ing. Marlo Lopez Perero

ABSTRACT

The following research work aims to avoid the high accumulation of arrears in payments to suppliers and contractors in the construction of the administrative area in the company Summa Proyecto's C.A. Its objective is to develop a study proposal in the delay of payments to suppliers and contractors to improve the administrative area of the company, strategies will be implemented in the payment processes to comfort and restore in some cases the commercial relationships with customers.

Statistical techniques were used, such as the survey, and two bibliographic and descriptive research techniques were used. Surveys were conducted with our company personnel in order to find inefficiency in payment arrears in the administrative area. Present through a tree of problems and objectives, for if the improvement change will be for the client and the company.

SUPPLIERS

PROPOSAL

PAYMENTS

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad nuestro país Ecuador tiene empresas que mantienen una alta acumulación de atrasos de pagos a Proveedores y Contratistas, mismas que se encuentran compitiendo en el mercado global por precios más bajos y que se ajusten a los beneficios de las empresas, mismos que esperan sean beneficiados por sus servicios, por lo que todos, clientes, empresas buscan tener una mayor productividad en el mercado. Es por ello que se debe desarrollar procesos de evaluación, cumplimientos de tutela en el área administrativa con el fin de cumplir con los pagos oportunos a nuestros Proveedores y Contratistas, sin que se afecte la imagen de la empresa.

Ubicación del problema en un contexto

La empresa Constructora Summa Proyectos se encuentra ubicada en la Parroquia Pascuales de la Ciudad de Guayaquil, desde el año 2002, hasta la actualidad. Dentro de los procesos múltiples que tiene la constructora, el atraso de pagos por materiales y obreros se ha transformado en un problema para el área administrativa lo que se traduce en una mala relación para el cliente, presentando una deficiencia en las obras terminadas. Actualmente la empresa Summa Proyectos C.A, tiene alrededor de \$600.000 por pagar a Proveedores y Contratistas.

En estos tiempos las empresas a nivel global rigen bajo una excesiva competencia en la cual buscan una mejora continua dentro de los procesos internos, dentro del área administrativa siempre se están buscando ventajas competitivas que nos ayuden a realizar un trabajo eficiente a servicio de nuestros proveedores, y viceversa.

Nuestros proveedores como es el caso de Unihierro SA quien facilita el hierro proporciona a otro proveedor su mercadería puesto que ellos compran y venden a un precio al por mayor, dejándole a Summa Proyectos un precio pactado para la construcción actual de nuestros locales comerciales, es importante mencionar que Unihierro SA trabaja con un sistemas actualizado que les permite pagar y cobrar a tiempo a todos sus clientes incluyendo Summa Proyectos ca.

1.2 Situación del conflicto

En la compañía Summa Proyectos, se presenta alta acumulación en el atraso de pagos a Proveedores y Contratistas en el área administrativa, dentro de los cuales podemos mencionar que la causa de las reducida ordenes de trabajo es consecuencia de la escases de la liquidez, además la falta de control interno aumenta los tiempo para la aprobación por parte de la autoridad administrativa, incluyendo la falta de tecnología que mantiene la empresa no se puede realizar una supervisión dirigida a los colaboradores, proveedores y contratista de la empresa dando motivo a la acumulación de órdenes de trabajo.

Cuadro 1 Conflictos

Antecedentes	Consecuencia
<ul style="list-style-type: none"> • Reducida órdenes de trabajo • Escasa aplicación de control interno • La mala administración tecnológica • Limitada aplicación de tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Escases de liquidez • Escases de tiempo para la aprobación Administrativa • Escases de personal para supervisar • Acumulación de órdenes de trabajo

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente Propia

1.3 Delimitación del problema

Campo : Gerencia General
Área : Administración
Aspectos : Atraso de pago, área administrativa
Tema : Propuesta de estudio en el atraso de pagos de proveedores y contratistas en el área administrativa de Summa Proyectos C.A
Cantón: Guayaquil
Provincia: Guayas
Parroquia: Pascuales
Espacio: 2017-2018

Formulación del Problema:

¿Qué incidencia tiene el atraso de pago a Proveedores y Contratistas en el área administrativa de Summa Proyectos CA?

Para Summa Proyectos Ca, es un problema el atraso en pagos a Proveedores y Contratistas, originándose el problema desde la área administrativa y técnica, esto implica el retraso de Ordenes de trabajo, Presupuesto, Contrataciones con el Proveedor y Contratista, y el cobro por nuestro trabajo a nuestro cliente y único que es la inmobiliaria Investeam S.a, mismo que se atrasan en los pagos, producto de ello buscamos alternativas como extensiones de líneas bancarias, acumulando intereses de pago por no cancelar en las fechas establecidas.

Variables de la Investigación:

Como variable independiente podemos reflejar que los conflictos dados dentro del área administrativa junto con el área técnica de la empresa Summa Proyectos CA tenemos como consecuencia la acumulación y retraso de los pagos a los proveedores que parte de este estudio la reflejamos como variable dependiente. Esto quiere decir que cuando abordemos la variable independiente tendremos mejores resultados a nuestro conflicto de interés.

Variable Independiente: Alta acumulación de atraso de pagos a proveedores

Variable Dependiente: Conflicto en el área administrativa de la empresa Summa Proyectos C.A

1.4 Evaluación del problema

Delimitado: Se presenta el problema de atrasos en pagos a Proveedores y Contratistas, en la ciudad de Guayaquil, y se basa en la propuesta de estudio en el área administrativa, en la empresa Summa Proyectos C.A.

Evidente: Este problema se manifiesta en las actividades diarias que cumplen el personal del departamento administrativo, generando déficit en la empresa.

Relevante: A través del proceso de estudio en el área administrativa se quiere conocer las causas que generan un déficit en la gestión de pagos, para realizar una propuesta de estudio que mejore la situación de la empresa.

Concreto: Se le llama concreto porque a través del desarrollo de este proyecto se busca una propuesta de estudio de mejora en el área administrativa.

Viable: Este proyecto se comprobara si es viable o no porque la empresa necesita reducir los niveles de impago en la cartera de sus clientes y obtener mayor liquidez.

1.5 Objetivos General

Desarrollar una propuesta de estudio en el atraso de pagos a proveedores y contratistas para mejora del área administrativa de la empresa.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente mejoras para el atraso de pagos área administrativa.

- Diagnosticar el proceso actual de pagos de proveedores y contratistas en el área administrativa
- Diseñar un estudio requerido para mejorar el proceso de pagos en el área administrativa

1.6 Justificación e Importancia

Se ha identificado que el área administrativa se encuentra en un proceso de alta acumulación de atrasos de pagos a proveedores y contratistas. Debido a esto, es necesario revisar la gestión administrativa para sí evitar el incumplimiento a los trabajos efectuados.

Los beneficios de esta propuesta de estudio seria: Reducir los costos, identificar errores y fuga de información, mejorar los procesos y procedimientos que son implementados por la institución y obtener un control adecuado del mismo.

Así facilitaremos una mejor optimización de Recursos, tanto en materiales desperdiciados y en Proveedores quienes nos ofrecen un servicio a un costo alto fuera de los precios que están en el mercado.

Es importante que se mantengan una buena relación laboral con nuestros proveedores y contratistas, de ellos depende de la obra avance y se lleve con éxito los proyectos establecidos. Las derivaciones alcanzadas a través de la propuesta de estudio permitirán identificar las características de falencia que nos ayudaran a mejorar el proceso de estudio en el área administrativa de Summa Proyectos CA.

Utilidad Metodológica: servirá como guía o referencia de trabajo para la empresa Summa Proyectos C.A, quien permite llevar un control en las actividades de los empleados con la finalidad de reducir la alta acumulación de atrasos en pagos a Proveedores y Contratistas

Conveniencia: en esta investigación nos ayudara a tener un desarrollo claro y nos ayudara a tener una posibilidad de identificar aquellos

problemas que presentan en el área administrativa y su déficit de gestión de pagos, cual generan atrasos en la entrega de obras a nuestros clientes

Relevancia Social: permitirá sostener un control adecuado sobre la aplicación de procesos y un manejo oportuno de los recursos y de esta manera lograr un mayor crecimiento de la empresa, y por ende se abrirá más fuentes de trabajo

Implicaciones Prácticas: nos permitirá realizar la ejecución de acciones de mejora para el departamento administrativo, implementaremos herramientas que permitan llevar un control adecuado en el área, así lograremos el cumplimiento de los objetivos planteados

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Consiste en llevar una explicación de lo investigado en la presente investigación lo cual nos permita organizar y analizar el problema generado que nos lleva al atraso de pagos dado por el área administrativa

Antecedentes Históricos

Las empresas actualmente se encuentran en un panorama económico bastante dificultoso mantenerse en el mercado, para esto implica de mucho esfuerzo dedicación y tiempo, muchas empresas dependen mucho de área administrativa la cual pierde la concentración de su objetivo del negocio. No existe un proceso de evaluación administrativo y muchas ocasiones se sigue con la misma carencia desde que se inició. Es de mucha importancia que los gerentes de negocios implemente programas de mejoras, es mejora una buena inversión que dé frutos en el mercado a que una pérdida que se lleve al fracaso de una gran empresa reconocida en el mercado.

Nuestro objetivo es mantener una propuesta de estudio en el atraso de pagos a Proveedores y Contratistas, debido a que se están presenten inconvenientes de pagos como : pérdida de documentos, hay demoras en la gestión del trámite, devoluciones de facturas por parte del área contable, es más se llega al punto de no entregar el material requerido para seguir con el avance de las obras, mismo que causa malestar entre nuestros clientes, dueños de sus casas, locales comerciales, esto también conlleva a una inconformidad entre áreas, se forma el mal ambiente laboral, se mal gasta tiempo y dinero mal invertido creando una mala imagen con el proveedor quien nos da una menor rapidez en la entrega de productos o servicios contratados.

La administración como la manera en que se van a lograr los objetivos o las metas propuestas con el esfuerzo de los miembros de la organización, con la ayuda de recursos tecnológicos, financieros y físicos a través de un proceso de planeación, organización, dirección y control.

Según (Fayol, 1987), el padre de la administración moderna afirmó que administrar es simplemente prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Este personaje ejerció e interpretó la administración como una manera de ver prever o ver el futuro a base de planificaciones y organizaciones. Es evidente que las claves fundamentales para una buena administración es organizar coordinar y controlar (pág.10)

(Aquiles V, 2004) nos indica:

En la actualidad es necesario el estudio de la Administración desde el hogar hasta los distintos niveles de la formación escolar porque todos los organismos sociales buscan la eficacia del esfuerzo humano sobre los demás recursos que utilizan para el logro de sus objetivos institucionales. (Pág. 10)

De acuerdo a lo indicado anteriormente es necesario tener una mejora continua dentro de toda empresa, lo cual nos ayudara a realizar eficientemente las labores cotidianas dentro y fuera de nuestro trabajo, lo cual permitirá optimizar recursos laborales, técnicos y administrativos.

En el fragmento editado por De León, 2017 nos menciona:

Los pagos tardíos son una costumbre en el tejido empresarial europeo, puesto que el 72% de las compañías reconoce hacer frente a sus facturas con retraso. Además, el 40% afirma hacerlo de forma sistemática. Así se desprende del informe Europeo de Pagos 2017 elaborado por IntrumJustitia, compañía especializada en gestión del crédito en Europa, que un año más analiza el estado de salud de la deuda de 10.468 empresas pertenecientes a 29 países de Europa. Un estudio que pretende arrojar luz acerca del flujo de deudas en los distintos países y que busca crear conciencia sobre las consecuencias que la morosidad conlleva para el crecimiento de la economía de cualquier nación.

Este fragmento nos da a notar que el atraso de los pagos se genera dentro de la industria textil, y que se ha venido dando contemporáneamente en el lapso de los años en la Unión Europea, la cual se ha venido fortaleciendo en el transcurso de los tiempos, habiendo una mejora continua en el proceso interno de las empresas.

Otro concepto estipulado por D. León (2017), nos indica las consecuencia directas procedidas de la dilatación en la recuperación de débitos pasarían de mayor a menor, según la opinión de los encuestados por la disminución de la fluidez, la pérdida de beneficios, el freno al crecimiento, los importes adicionales para la empresa, la coacción para la propia supervivencia, la imposibilidad para confrontar nuevas arriendos e, incluso, el despido de empleados.

Si la empresa no brota sus frutos en el mercado global, se entiende que la situación afecta a los directivos no solo la gerencia general si no que también a nuestro cliente directo, proveedores, contratistas y colaboradores.

Antecedentes Referenciales

Buscando referencias de otros Diseños de Investigación fuera y dentro de la ciudad de Guayaquil se encontró los siguientes temas

Estudio del proceso de pagos a Proveedores de la empresa Exportadora Aurífera Expansa S.A Autora: Choéz Tumbaco Karina Año (2017), en el Instituto Tecnológico Bolivariano de la ciudad de Guayaquil

Según (Choez, 2017) la exportadora Aurífera el pago a proveedores y otros se realiza de manera tardía y al no realizar anticipos respectivos los desembolsos son superiores a los valores establecidos.

Para ella existen inconvenientes de comunicación entre departamentos, ya que los departamentos de logística está ubicado en el sector de La Ponce

Enrique de Machala y los departamentos contables (oficinas) están ubicadas en Guayaquil.

Para la autora que desarrolla esta tesis, el objetivo es llevar un mejor control interno ya sea en el área administrativa donde se generan los procesos de pagos para conllevar una mejor relación con el cliente

**Procedimiento de control interno para mejorar la eficiencia en el pago a Proveedores de la empresa Telepizza Ecuador para el periodo fiscal
Autor: Rodríguez Sánchez Marcos, Año (2017) en el Instituto Tecnológico Bolivariano de la ciudad de Guayaquil**

Para (Rodriguez, 2017) Las entidades al efectuar sus compras ya sean de bienes o servicios, son por lo general a crédito, al realizarse la transferencia de los bienes o servicios se genera una obligación por pagar a un plazo determinado, dicha obligación por pagar es un pasivo representativo de la empresa en los cuales son reflejados en los estados financieros de la compañía.

El pago a proveedores corresponde a un rubro sumamente sensible que no teniendo el necesario cuidado en los procesos y control de actividades puede implicar a que presenten inconvenientes en los diferentes movimientos desde que empieza la obligación.

Para la empresa en mención se crea confusión de documentación correspondiente a las compras de bienes o servicios que han sido requeridos por la empresa, la falta de conciliación periódicamente de las obligaciones por pagar de proveedores, lo que ocasiona atraso en los pagos y su vez generando gastos adicionales ya sea por cargo de intereses o suspensión de pedidos.

Por falta de procedimientos de control interno se generan inconvenientes con el flujo disponible por no tener una correcta programación de pagos, se debe

trabajar en conjunto con los puntos de ventas confirmando y verificando el recibido de los pedidos de los ingredientes y bebidas con notas de entregas, guías de remisión ya que no se cuenta con un programa sistematizados para registro de pago por parte de contabilidad y tesorería influyendo en la imagen de la empresa.

La investigación no da a entender que se puede implementar un sistema tecnológico como PanaceaSoft para obtener una mejor liquidez en los pagos a proveedores llevar cuentas por pagar y cuentas por cobrar en un orden que nos permita agilizar los tramites de cada área, PanaceaSoft es un programa informático la cual nos ayuda a procesar toda la información que sale se las diferentes áreas para obtener resultados óptimos en nuestras actividades diarias, por cuanto el resultado de este sistema informático efectuado no ha respondido satisfactoriamente por lo que se puede implementar técnicas u otro sistema que vaya de la mano con nuestras acciones diarias para lograr una satisfacción a nivel del cliente y como empresa para así ser reconocidos a nivel Nacional e Internacional, dando una satisfacción global del país.

Como definiciones referentes a la alta acumulación de atrasos en pagos a Proveedores que existe en el área administrativa de la empresa Summa Proyectos C.A

Propuesta de Pagos

Las empresas a menudo usan propuestas de pago para crear pagos de proveedor, ya que se puede usar la consulta asociada a la propuesta de pago para seleccionar rápidamente facturas de proveedor para realizar el pago en función de la fecha de vencimiento, el descuento por pronto pago y otros criterios.

Fuente: (Libro: creación de pagos mediante una propuesta de pago)

Elaborado por: Autora

De acuerdo al texto mencionado es importante mantener una propuesta de pago con nuestros clientes para tener una mejora aportación en el proceso de entrega de documentos, ya sea facturación, ordenes de trabajo, cotizaciones etc. Para que no influya el déficit de pago ya sea por cheque, transferencia o efectivo.

Área administrativa

Según (Chiavenato, 2006) La Administración es un fenómeno universal en el mundo moderno. Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados, conseguir y asignar recursos. (pág.12)

Se dice por (Chiavenato, 2006), que las funciones específicas del área administrativa es velar por los fondos monetarios que mantiene la empresa, puesto que esto indica el ingreso y egresos del presupuesto anual proyectado. Esta área está encargada de gestionar todo trámite existente que pueda servir para agilizar dichos documentos en la productividad que maneja la empresa, esto se ve reflejado en la satisfacción que nuestros clientes reflejan al momento de entregar su villa o su propio local comercial.

Proceso Administrativo en la Empresa

“El proceso administrativo y sus componentes consisten en planear una organización dirección y control que resultan de mayor importancia para la empresa y en la toma de decisiones”. (Cruz, 2013)

Bajo estas directrices de (Cruz, 2013) se puede emplear un mayor control en las actividades ejecutadas en la empresa Summa Proyectos Ca, esperando obtener resultados altos en el mundo global del mercado.

Organización de la Empresa

Para el correcto funcionamiento de las empresas es la forma en que se organiza cada empresa u compañía, se plantea los objetivos claros que requiere una empresa para que todos sepan cual es el funcionamiento indicado en cada área específica. (Pymes)

Lo que dice Emprende Pymes, nos favorece que los planteamientos organizados se mantengan claros y específicos para determinar el objetivo de la empresa a dónde quiere ir y a dónde quiere llegar, es claro que se necesita de mucho trabajo en equipo para obtener buenos resultados

Control

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas amplias y limitadas, la limitada es quien verifica los resultados, la amplia es quien verifica la actividad de la directiva. (Cabrera, 2003)

Según para (Cabrera, 2003) es importante mantener dos perspectiva a nivel general, enfocándose en los resultados y las actividades que mayor demanda establezca cada área de trabajo instituir metas y normas, en el desempeño medido contra las metas y normas creadas

Proveedores

Es la persona jurídica o natural que vende materiales, materia prima, insumos o facilita servicios para llevar a punta tu negocio.

Entre un proveedor y el cliente se debe mantener una confianza que garantice el material, los precios adecuados para avanzar con los proyectos que maneje la empresa, en todo establecer lazos de confianza que permitan confiar su proyecto al proveedor.

Orden de compra

Una orden de compra nos garantiza el vínculo entre el proveedor y el cliente, congelando precios que normalmente suelen estar más económicos en el mercado, por ello es importante la orden de compra, esto quiere decir que es la conexión directa a realizar la compra al proveedor.

Orden de trabajo

Una orden de trabajo es la primera carta de presentación que se autoriza al proveedor para avanzar con un presupuesto ordenado por el área técnica o el gerente de proyectos

Características de la Administración

Según (Gutiérrez)

- **Universalidad:** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe una organización porque siempre debe existir coordinación sistemática de medios.
- **Especificidad:** A pesar que la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de distinta índole, el elemento administrativo es específico y distinto a los que acompaña.
- **Valor instrumental:** Es un instrumento para llegar a un fin ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ella se busca obtener determinados resultados previamente establecidos.
- **Flexibilidad:** Se adapta a las necesidades particulares de cada organización.
- **Intangibilidad:** No se puede tocar, sino que su presencia queda evidencia por el resultado de los esfuerzos.
- **Unidad Jerárquica:** Todos los que poseen carácter de jefes en una organización, participan en diversos grados y modalidades, de la misma administración
- **Unidad temporal:** Aunque se diferencian etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo instante de la operación de una organización se están dando, en mayor o menor proporción, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. (Gutierrez)

Por su parte (Gutierrez) nos menciona las diversidades características que se necesita para aplicar según el planteamiento del problema en la administración y recordar que cada parte mencionada tiene una porción de

ciertos elementos administrativos que nos ayudan a mejorar los procesos administrativos

Funciones de la administración financiera

Este tema trata con la parte financiera y las tomas de decisiones que influyen en el financiamiento de la empresa no obstante son los que manejan el flujo del balance y flujo neto en el que se encuentra la empresa.

Análisis o planeación financiera de la empresa

Se procede a evaluar la situación financiera de la empresa Summa Proyectos CA, indicándonos cuan rentable es la utilidad proporcional que amerita el avance de generar negociaciones con otros clientes

Líneas de crédito bancarias

Para una empresa se puede prescindir los préstamos a largo y corto plazo según haya utilidad que permita descontar valores positivos, de ser el caso que aparezca en negativo se ve obligada la empresa a pagar intereses o sobre cargos por el atraso en pago a línea otorgada por la entidad bancaria

Diagrama de Flujo

Afirma Jaume Ramonet (2004-2013)

Para el mencionado autor, es una representación gráfica de un proceso. Las reglas e ideas presentadas en este capítulo son aplicables a los Diagramas de Flujo que representen procesos de trabajo de complejidad media o baja realizados por un recurso, persona o máquina. Los Diagramas pueden representar tanto el funcionamiento actual del proceso existente en la organización como el nuevo diseño propuesto para un proceso de mejora favorable a nivel de la empresa. (Jaume Ramonet, 2004 – 2013)

Podemos concluir con lo que menciona Ramonet (2004 - 2013) que la implementación de los diagramas de flujo son considerados una parte importante de la empresa la cual podemos ver los balances en qué situación se encuentra la empresa, como va su funcionamiento actual de acuerdo a cada proceso determinado.

Fundamentación Legal

Según la empresa Constructora Summa Proyectos C.A quien tiene como actividad de construcción y comercial, alojado en la ciudad de Guayaquil, está regulada por las leyes Ecuatorianas, por cuanto debe acogerse a las disposiciones legales para que puedan operar correctamente cumpliendo con artículos que mencionamos a continuación:

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona el Art:

Art. 308.- La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura

Art. 309. El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312. Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

Superintendencia de Compañía (2015)

De la Administración

Art. 116. La junta general, formada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. La junta general no podrá

considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria, si los concurrentes a ella no representan más de la mitad del capital social. La junta general se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.

Art. 117. Salvo disposición en contrario de la Ley o del contrato, las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta de los socios presentes. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría. Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial No. 326 de 25 de Noviembre de 1999.

Art. 118. Son atribuciones de la junta general:

- a) Designar y remover administradores y gerentes
- b) Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo
- c) Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes
- d) Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades
- e) Resolver acerca de la amortización de las partes sociales
- f) Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios
- g) Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social
- h) Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía
- i) Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía
- j) Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley

k) Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes. En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas en esta letra

l) Las demás que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otro organismo.

Variables de la Investigación

Variable Independiente:

La presente investigación nos facilita revisar el incumplimiento del atraso de pagos a proveedores, quien nos indicara las causas del problema citado en el área administrativa, probablemente puede influenciar los escasos de optimización y calidad dentro de los procesos informativos que tiene la empresa.

Variable Dependiente:

Conflicto en el área administrativa de la empresa Summa Proyectos C.A para la presente investigación y problema que presente la empresa mencionada se utilizara la entrevista que será aplicada a todo nuestro personal de Summa Proyectos, incluyendo a ciertos proveedores y contratistas extras de la empresa.

Definiciones Conceptuales

Atraso: Acción de atrasar o atrasarse

Obreros: Relativo a una obra

Proveedores: Persona o empresa que provee a otras empresas con presencias de artículos.

Pagos: Modos de extinguir las obligaciones, y consiste en el cumplimiento efectivo de la prestación debida

Propuesta: Acción de proponer

Administración: Acción de administrar (gobernar, organizar una economía)

Área: Superficie acotada, que se distingue de lo que la rodea.

Variables: Palabra que constituye a aquello que reforma o que está sujeto a algún tipo de canje.

Acumulación: Es la acción y efecto de acumular. El término procede del vocablo latino *acumulatio* y está vinculado al verbo que refiere a amontonar o juntar algo.

Fundamentación Legal: Son los conocimientos que permiten hacer cosas de acuerdo a como se establecen por ley. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), es la responsable de dar a conocer los patrones nacionales de acuerdo con, la ley federal de metrología y normalización.

Optimizar: Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

Para los siguientes conceptos investigados es de importancia tener conocimiento de las palabras que son frecuentemente usadas en este proyecto de Investigación:

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa

La empresa Summa Proyectos CA. Ubicada en el km. 1.8 de la Avenida Narcisa de Jesús, Autopista Pascuales, de la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, dedicada a la construcción de casas, edificios, locales comerciales.

Summa Proyectos cuenta con una experiencia de más de 20 años como empresa constructora nos ha permitido realizar obras que nos enorgullece mencionar como son colegios escuelas edificios casas locales comerciales y reestructuración según lo que requiera el cliente, especializar nuestro portafolio de servicios, basados en la planificación y dirección técnica de nuestras obras arquitectónicas, optimizando los recursos de costos, alcance, calidad y tiempo.

El Gerente General Ing. Luis Córdova, planteo un proyecto muy grande el crear una Importante compañía constructora que no solo ofrece una excelencia de acabados a sus clientes, sino que también se convierta en una de las compañías más integrales, profesionales y sólidas de la industria.

A través de los años, Summa Proyectos se ha encaminado hacia una actividad integral, especializándose en la implementación de desarrollo de proyectos de viviendas, obras de infraestructura y ejecución de proyectos urbanísticos y comerciales. (Summa Proyectos CA, 1994)

Cuadro 2. Creación de la Compañía

1994	2005	2013	2017
Creación de la Compañía Constructora, Que ofrece un mayor valor agregado para sus compradores. Se llevó a cabo la construcción de instituciones educativas y comerciales, conjuntos residenciales y residencias varias.	Construcción del proyecto inmobiliario residencial Plaza Madeira, desde el urbanismo hasta el desarrollo de 300 viviendas en 2 etapas	Construcción del mego proyecto inmobiliario residencial y comercial, Cdma. La Romareda, desde el urbanismo hasta el desarrollo de más de 700 viviendas en 5 etapas, incluye áreas sociales y casa club	Inicio de construcción de proyecto comercial Parque de Negocios Nexus, desde urbanismo y desarrollo de unidades de negocio, incluyendo áreas sociales y centro ejecutivo

Elaborado por: Merino Villalva Venus

Fuente: Summa Proyectos Ca (1994)

Misión

Somos una empresa guayaquileña fundada en 1994, dedicada a la construcción y desarrollo de proyectos inmobiliarios que crean valor satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, con pasión y excelencia. (Summa Proyectos Ca, 1994)

Nos distinguimos por ser visionarios, innovadores y comprometidos con la calidad del producto; cimentados en principios éticos y morales, apoyados en nuestro valioso talento humano. (Summa Proyectos Ca, 1994)

Visión

Ser reconocida por calidad y cumplimiento, como una de las empresas constructoras más confiables y sólidas del país. (Summa Proyectos Ca, 1994)

Fortalezas y Calidad

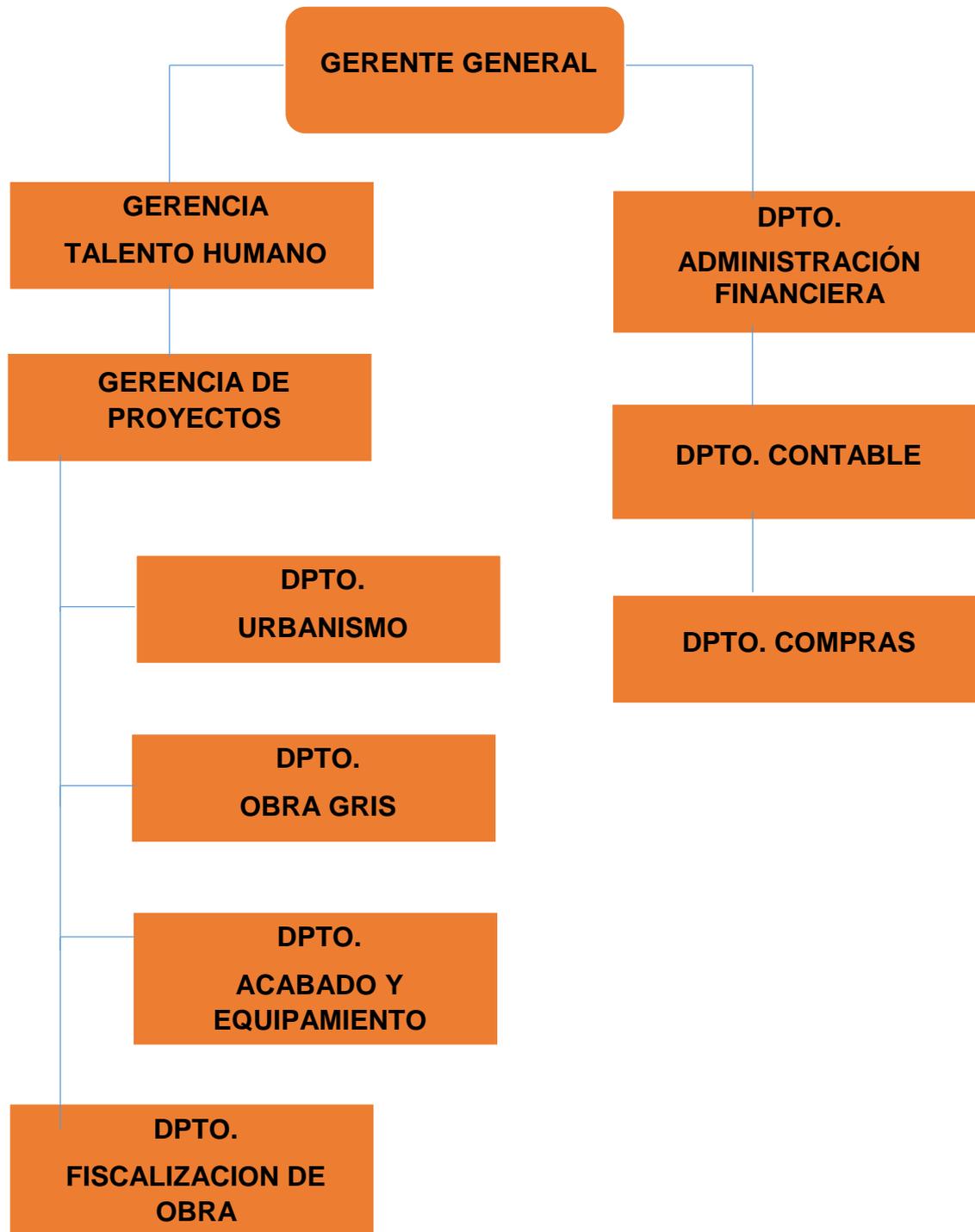
- Experiencia en obras de Urbanismo, Planes Habitacionales y Residencias de gama media alta, alta.
- Atención al detalle en Acabados
- Gestión de procesos de construcción y control de calidad
- Grupo técnico calificado, capacitado, con experiencia y formado en nuestros procesos constructivos.
- Gestión de Proyectos enfocados en objetivos
- Cumplimiento con tiempos de entrega, dentro del presupuesto y manteniendo la calidad
- Compromiso de cada colaborador en las tareas que realizan, como un equipo de alto rendimiento
- Gestión de Ejecución y Control de Procesos
- Coordinación con empresas públicas para cumplimiento de normas urbanísticas

Valores

- Compromiso
- Ética
- Honestidad
- Pro actividad
- Puntualidad
- Respeto (Summa Proyectos Ca , 1994)

Según el proyecto de investigación dado, se ha mencionado la misión, visión, valores y presentación de la empresa Summa Proyectos ca, para vuestro conocimiento en referencia a que se dedica la empresa del presente proyecto de investigación la cual he escogido para plantear un proceso de mejora en el atraso de pagos a proveedores y contratista por lo que surge el problema desde el área administrativa.

Figura 1. Organigrama de la Empresa



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

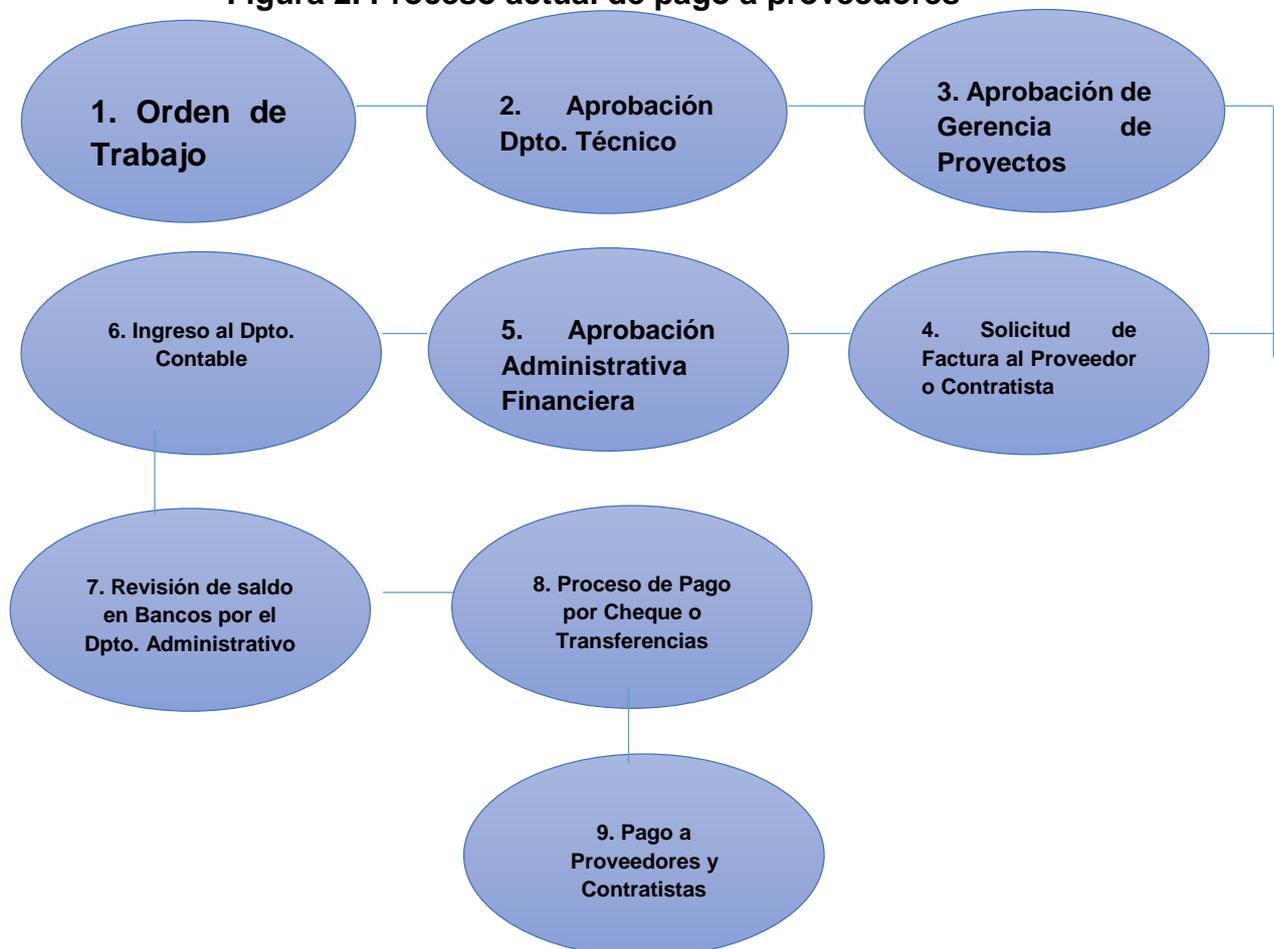
Fuente: Libro de RRHH de Summa Proyectos CA

Causa real de pago a proveedores y contratistas SP

Queremos enfatizar que la reciente investigación está encaminada en la propuesta de estudio sobre el atraso de pagos a proveedores y Contratistas de la empresa Constructora Summa Proyectos CA.

En lo posterior vemos reflejado el flujo grama del proceso de pago a proveedores que tiene actualmente la empresa SUMMA PROYECTOS C.A.

Figura 2. Proceso actual de pago a proveedores



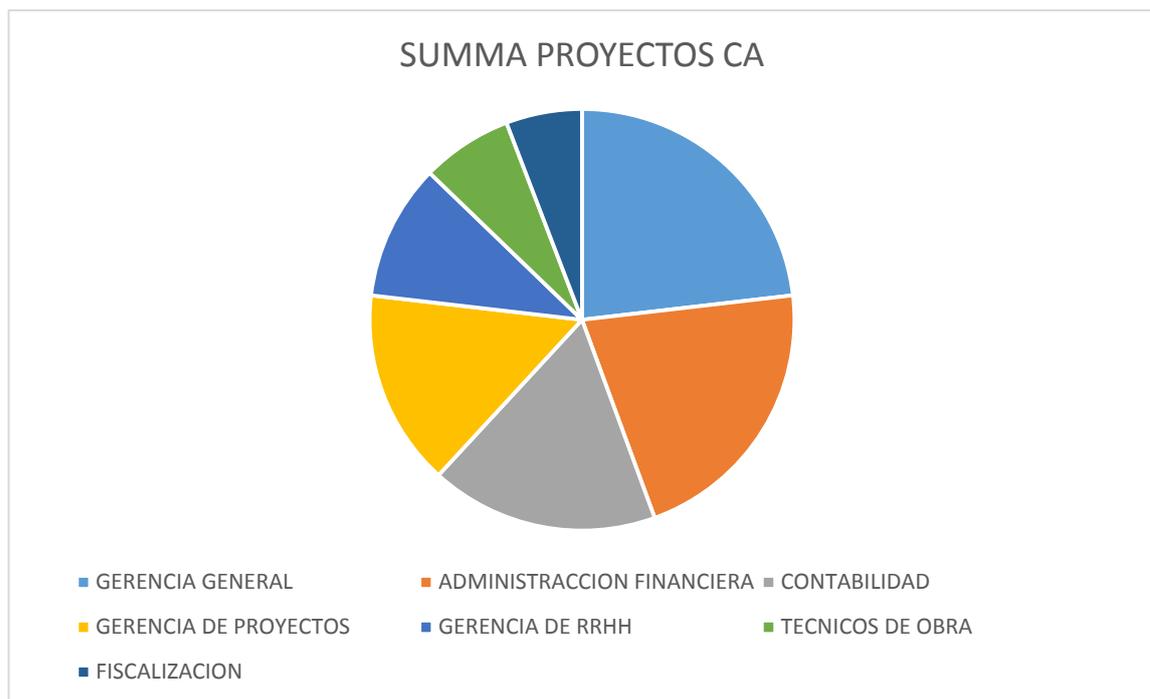
Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente Propia

Gráfico por categoría ocupacional

Summa Proyectos CA, cuenta con una estructura organizacional de diez grupos colaboradores distribuidos en los siguientes niveles gerenciales:

Figura 3. Estructura Organizacional



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

3.2. Clientes, Proveedores y Competidores más importantes

En la siguiente tabla presentamos el listado de los clientes más importantes que tiene la empresa Summa Proyectos CA, por los ingresos que generan a la empresa, ellos se dedican a la compra y venta de materiales para ferreterías u otras obras que estén proyecto de construcción, ubicados en diferentes ciudades del país.

Cuadro 3.

LISTADO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

1	Servidecons s.a
2	Construmark
3	Salvacero s.a
4	Franctel s.a
5	Dipac s.a
6	Superconstruck
7	Madera Quininde
8	Madetec s.a
9	Pintuserv s.a
10	Rolando Baque
11	Ferremundo
12	Almacenes Boyacá
13	Almapower
14	Corpelsa
15	Rosa González - Aluminio y vidrio
16	Multimetales s.a
17	Proconstruccion cia. Ltda.
18	Vipresa
19	Borletti
20	Sharped s.a
21	Materiales de Construcción Macon s.a
22	Transporte Sánchez
23	Inproel s.a
24	Ferrocosta
25	Hidrosa s.a
26	Hormigones Hormicon
27	Dolmen s.a
28	Marcanza s.a
29	Nezda s.a
30	Unihierro s.a

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Principales competidores,

En el siguiente cuadro se muestran nuestra competencia en el mercado de la construcción, de acuerdo a una comparación de mercado realizado por la Gerencia de Proyectos Summa Proyectos CA, tenemos lo siguiente.

Cuadro 4.

COMPETENCIA	
1	DALDRY S.A
2	CFN Y ASOCIADOS
3	CONSTRUCTORA VICTORIA S.A
4	M Y C CONSTRUCTORES
5	CIPORT
6	INGENIEROS CONTRATISTAS ASOCIADOS

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Cuadro 5.

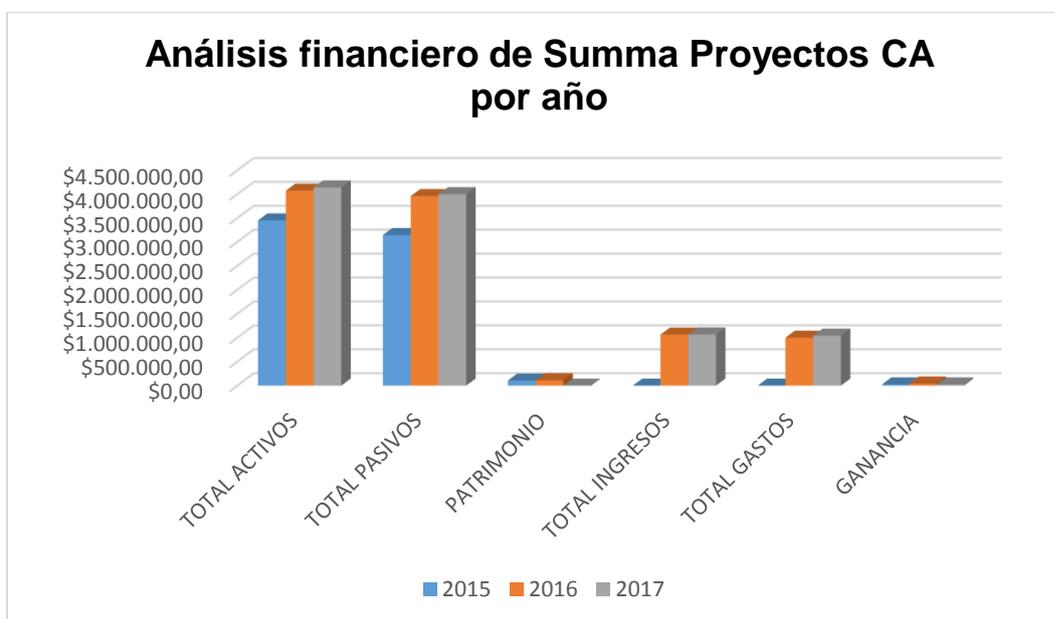
Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa

	2015	2016	2017
TOTAL ACTIVOS	\$3,452,081.81	\$4,074,116.39	\$4,142,815.30
TOTAL PASIVOS	\$3,145,774.23	\$3,961,069.58	\$4,000,432.50
PATRIMONIO	\$105,305.58	\$112,046.81	\$114,281.73
TOTAL INGRESOS	\$862.769.53	\$1,065,275.32	\$1,067,651.58
TOTAL GASTOS	\$812.334.32	\$1,000,836.72	\$1,043,645.55
GANANCIA	\$25,467.38	\$44,448.70	\$26,002.99

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Libros Contables de Summa Proyectos CA

Figura 4. Análisis económico financiero de periodos anteriores de la Empresa.



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Libros Contables de Summa Proyectos CA

Cuadro 6.

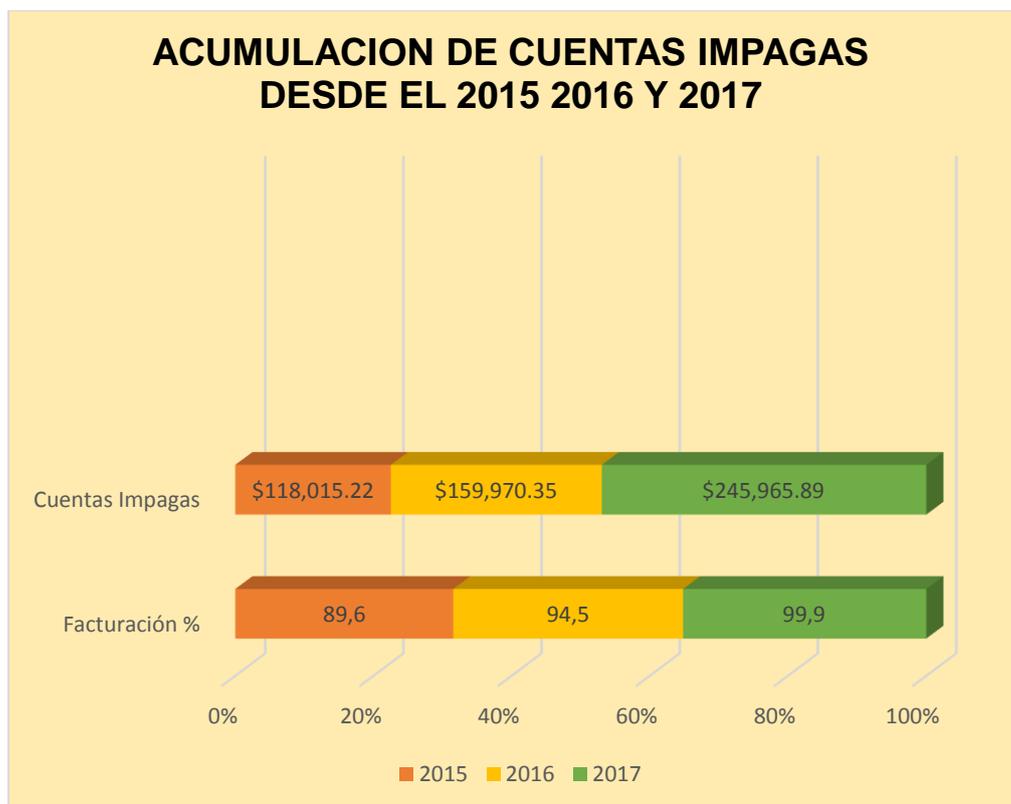
ACUMULACION DE CUENTAS IMPAGAS DESDE EL 2015 2016 Y 2017

Año	Facturación %	Cuentas Impagas
2015	89.60%	\$118,015.22
2016	94.50%	\$159,970.35
2017	99.90%	\$245,965.89

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Figura 5. Otros indicadores



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Libros Financieros - Administrativo de Summa Proyectos CA

El proceso de pago a proveedores y contratistas del área administrativa tiene las siguientes actividades:

- a) Primeramente el área técnica genera la Orden de Trabajo para que el Proveedor o Contratista entreguen el presupuesto o cotización según el material que fue solicitado, luego se procede a entregar la Orden de Trabajo a Gerencia de Proyectos
- b) Gerencia de Proyectos procede a la revisión y aprobación de la Orden de Trabajo.
- c) Inmediatamente se solicita la factura al Proveedor para realizar el trámite pertinente al área administrativa.

- d) La factura que fue entregada por el Proveedor es revisada y aprobada por el Dpto. Administrativo Financiero, quien verifica que tenga todo los soportes del proceso de ingreso ya sea por el programa Panacea Soft o correos que respalden dicho pedido.
- e) Se procede a entregar al Dpto. Contable para la respectiva aplicación de descuentos por retenciones que amerita los servicios
- f) Se confirma que preexista el respaldo del banco que no es otorgado por la misma entidad bancaria, validando que la cuenta tenga fondos para realizar el pago, esta gestión la realiza el área administrativa
- g) Se procede a subir la transferencia en casos que sean necesarios pagar por transferencia o se procede a generar y elaborar el cheque respectivo con el valor del pago al proveedor.
- h) Para esto se procede a la cancelación en cheque o transferencia, que es la representación de pago habitual y determinado.
- i) En último lugar, el Dpto. Contable se encarga de plasmar el asiento contable respectivo al sistema nuevo que manejamos llamado PanaceaSoft.

FODA:

(Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) por las siglas del nombre de los elementos de análisis, esto es, cuáles son los recursos con los que cuento que me dan la posibilidad de llegar a mi objetivo, y por otra parte, cuál es el impacto de las debilidades así como de las amenazas y oportunidades que el medio ofrece. Un análisis de estos factores permitirá que la persona defina con claridad las diversas actividades y por tanto, las metas necesarias que se deberán establecer para alcanzar los objetivos planteados.
Teresa García y Milagros Cano (1999-2000)

Figura 6. FODA

COMPONENTES DE UN ANÁLISIS FODA

	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Teresa García y Milagros Cano (1999-2000)

De acuerdo a los estudios realizados con anterioridad, en la empresa Summa Proyectos CA, conforme a los informes entregados, se presenta el análisis Foda elaborado por los directivos de la empresa de la siguiente forma.

Fortalezas:

Bajos costos.

Mercadería de marcas reconocidas.

Facilidades de crédito y formas de pagos.

Oportunidades:

Los competidores entregan las obras a costos muy altos.

Llegamos a lugares de difícil acceso.

Debilidades:

Insuficiente gestión de promoción y seguimiento de los clientes.

Atrasos en las entregas.

Amenazas:

Demora en las entregas.

Pérdida de Clientes

Elaborado por fuente Propia

Diseño de la Investigación:

Niño (2011) El diseño se puede demostrar de dos maneras, en un sentido amplio, y en un sentido específico. En el sentido amplio, diseño significa la concepción de un plan que cubra todo el proceso de investigación, en sus diversas etapas y actividades comprendidas desde que se delimita el proceso de investigación en sus diversas etapas y actividades comprendidas. Para ello implica que se debe realizar uno o más diseños de investigación si el estudio lo requiere. (Pág. 52)

Para un proceso de mejora en el área administrativa se requiere de una investigación profunda para saber de dónde se produce el error, que áreas se encuentran involucradas, esto con lleva una mejor calidad de pagos con el cliente, y una buena atención que puede ceder el área administrativa.

Investigación Cuantitativa

Según Niño (2011, Pág. 42)

La investigación cuantitativa Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la "cantidad" y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio, aunque no exclusivamente. Niño, V. (2011, Pág. 42)

Investigación Cualitativa:

Para el investigador Hernández, Fernández, & Baptista, (2010)

La "realidad" se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias

realidades. De este modo convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Hernández, Fernández, & Baptista, (2010)

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) como lo vea el participante de la presente investigación o los espectadores del citado proyecto, la investigación cualitativa nos ayuda a definir los estudios planteados para el proceso de mejora en el área administrativa haciendo énfasis que se requiere un buen estudio por cada área de la empresa.

Investigación Científica:

Según, Hernández, Fernández, & Baptista, (2010)

“La investigación científica es esencia, como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Como siempre señaló Fred N. Kerlinger: es sistemática, empírica y crítica. “Hernández, Fernández, & Baptista, (2010)

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) Pienso que la investigación científica requiere que los procesos sean caracterizados con hechos para el buen funcionamiento de cada área, poniendo los mejores recursos para la elaboración constante y satisfactoria de los procesos administrativos

Tipos de Investigación:

El tipo de Investigación que se va a utilizar en este desarrollo es la Investigación Explicativa que sirve para precisar las aleatorias causas que quebrantan en el atraso de pagos de proveedores y contratistas y la Investigación Descriptiva para revisar las incidencias en el área administrativa.

Cuadro 7

Tipos de la Investigación			
Exploratorio	Descriptiva	Correlacionar	Explicativa
Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.	La investigación descriptiva constituye el punto de partida de las líneas de investigación, su objetivo es determinar la situación de las variables involucradas en el estudio en un momento dado con relación a su presencia o ausencia.	Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.	Están dirigidas a contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos.

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Población y Muestra:

Población: Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Wigodski, J. 2010)

Para definir la población en este proyecto de investigación he realizado un breve análisis en la cual incluye la cantidad de individuos que mantenemos en la empresa que esto equivale a 33 Proveedores y a nivel empresarial contamos con un personal ejecutivo de 25 personas que tienen a cargo diferentes áreas representativas, por lo expuesto la población para este tema sería el de Población finita

Cuadro 8

Delimitación de la Población	
Población	Cantidad
Gerente General	1
Administración - Financiera	2

Contabilidad	2
Proveedores	22
Contratistas	13
Total	40

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Muestra:

Para Wigodski, J (2010) La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

Afirma Wigodski, J (2010) que la muestra es el representativo de lo opuesto a población, puesto que nos permite realizar encuestas, entrevistas al personal de la empresa, dándonos variedades infinitas de ver más allá de los procesos establecidos por el área administrativa, recordemos que para ello se planteó realizar entrevistas a proveedores y al personal de la empresa Summa Proyectos ca.

La muestra de la investigación se determinó mediante la siguiente fórmula para calcular el tamaño de muestra, esta fórmula es la siguiente:

Figura 7. El muestreo

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

El:

Fu .

En esta fórmula n es igual al tamaño de la muestra, y la simbología se puede interpretar de la siguiente manera para el caso de los residentes:

- N es el tamaño de la población que es 60 y 11.
- σ es la desviación estándar que lo por general en 0.1
- $Z\alpha$ es el nivel de confianza, que en este caso será el 95%, es decir 2.58.

Después de haber aplicado esta fórmula se llegó al resultado de que para esta población de 60, el tamaño de la muestra será 38. Es decir, si se encuesta a 38 personas, el 95% de las veces el dato real que buscas estará en el intervalo $\pm 10\%$ respecto al dato que observas en la encuesta.

También al haber aplicado esta fórmula se llegó al resultado de que para esta población de 11, el tamaño de la muestra será 10. Es decir, si se entrevista a 10 personas, el 95% de las veces el dato real que buscas estará en el intervalo $\pm 10\%$ respecto al dato que observas en la encuesta.

Cuadro 9. Población y muestra

Ítem	Estrato	Muestra
1	Proveedores	30
2	Administración	5
TOTAL:		35

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Métodos y Técnicas de Investigación

Cuadro 10

Procedimientos de Investigación	
Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

En el método y técnicas de la investigación para el presente estudio he procedido a utilizar guía, entrevistas y encuesta, para plantear el nivel de falencia y mejora que tiene el área administrativa que puede afectar a la productividad de su servicio en obra.

Investigación Científica:

En general, se piensa por investigación científica la búsqueda de respuestas o soluciones a preguntas o problemas tanto abstractos como reales, mediante el raciocinio, razonamiento o ejercicio intelectual del ser humano. Salinas, P. (Pág. 8)

Es importante que la investigación científica sea objeto imparcial en los resultados que arroje la presente investigación de ello depende que mejora debemos aplicar en el proceso de estudio de esta investigación

Exploratoria: Son las investigaciones que intentan darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este ejemplar de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. (Valenzuela, 2017)

Se puede definir con claridad los problemas que está afectando al área administrativa en su proceso de avance, lo cual nos permitirá decretar la realidad que se vive día a día en el área mencionada.

Descriptivas: Reside en llegar a conocer las realidades, hábitos y actitudes superiores a través de la imagen exacta de las acciones, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Van Dalen, B. y Meyer, W., 2006)

Como se ha mencionado el atraso en pagos a proveedores nos acceder los objetos claros y precisos que tiene la directiva por el avance de datos otorgados por las diferentes áreas en especial el área administrativa donde es la mayor afectación que impide agilizar el proceso de pagos.

Explicativas: Son más estructuradas que las anteriores, y proporcionan además un sentido de entendimiento del fenómeno en estudio, es decir, procuran entenderlo a partir de sus causas y no a partir de una mera correlación estadística verificada con otras variables. Cazau, P. (2006, pág. 28)

Se busca comprobar la causa del problema enfocando el problema en sí.

Métodos empíricos de la Investigación Científica

Los métodos de investigación empírica con lleva toda una cadena de tácticas hábiles con el objeto y los intermedios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales.

Método de la observación científica

La observación científica como método reside en la percepción inmediata del objeto de investigación. La observación investigativa es la herramienta mundial del científico. (Valenzuela, 2017)

La observación:

Es la estrategia fundamental del método científico se podría pensar en la observación como un método de recogida de informaciones, pero la observación, además de un método, es un proceso rigurosos de investigación, que permite describir situaciones y/o contrastar hipótesis, siendo por tanto un método científico. Para que la observación, pierda ese carácter exclusivamente instrumental y sea un procedimiento científico de investigación, se requieren ciertos requisitos. Como procedimiento científico, la observación, requerirá como cualquier otro procedimiento científico, delimitar el problema o situación a observar, recoger datos, analiza esos datos e interpretar los resultados. Esta observación permitirá otras formas de investigar pero deberá realizarse en contextos naturales, por tanto se reducirá la influencia del investigador u otros factores de intervención. Benguría, S (2010, pág. 4)

La investigación experimental

Es demasiado precisa, también es la que produce la mayor inversión de tiempo y recursos y es a menudo imposible de realizar en algunos campos debido a las consideraciones éticas que se deben tener.

Recibe este nombre la investigación que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo. Behar, D (2008, pág. 21)

Halperin, J (2012), dice:

- **Entrevista:** *El árbol temático de una entrevista, se observa durante el encuentro con el entrevistado pero, en muchos casos, recién se descubre al leer la desgravación. (Halperin, 2012)*

En la entrevista para esta investigación que nos deriva a una propuesta de estudio se realizara un cuestionario considerando las variables del problema objeto de estudio, así como los aspectos y relación entre estas lo que permite obtener un conocimiento empírico el cual es muy importante para el análisis e interpretación de los resultados de la empresa Summa Proyectos CA.

- **Cuestionario:** *Es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. García (2003, pag.2)*

El sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos son decisivos para determinar el tipo de preguntas, el número, el lenguaje y el formato de respuesta. Teniendo en cuenta que el cuestionario es realizado a 6 trabajadores y 3proveedores que es el que conforma un aproximado al total de la población.

Procesamiento de información

Luego de conocer las técnicas e instrumentos de recaudación de datos que se manipularon para recopilar la información necesaria para la exploración y los resultados, se determinara el procedimiento de cada una de estas a continuación.

Árbol de Problemas y Objetivos para conocer las causas y efectivos del problema principal el cual es objeto de estudio.

Se realiza una encuesta a los colaboradores de la empresa Summa Proyectos CA con diez preguntas, nueve cerradas y una pregunta abierta, para medir diferentes aspectos de las variables.

Las respuestas a las preguntas de los cuestionarios se presentan en gráficos, y se procederá al análisis que se interpretará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultado

En el presente capítulo los resultados de este proyecto de investigación, se procedió a entrevistar a los colaboradores de la empresa Summa Proyectos CA, con el objetivo de identificar la alta acumulación de atrasos en pagos que genera el área administrativa, cuyo primer análisis se realizó encuesta a nuestros proveedores/clientes.

1. Conoce usted como es el proceso de pago por el área administrativa a proveedores y contratistas?

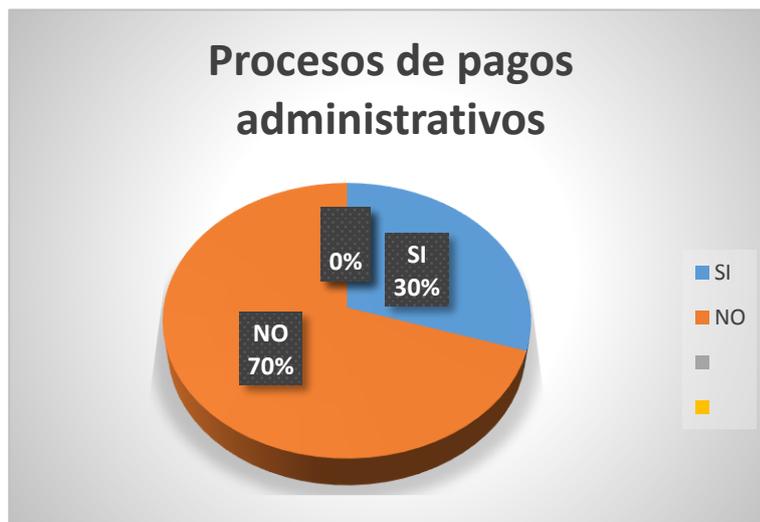
Cuadro 11. Proceso de pagos administrativos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	4	30.00%
NO	6	70.00%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Figura 8. Proceso de pagos administrativos



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #1: El personal nos indica que más de la mitad de los colaboradores y proveedores no conocen las los procesos de pagos administrativos a proveedores y contratistas.

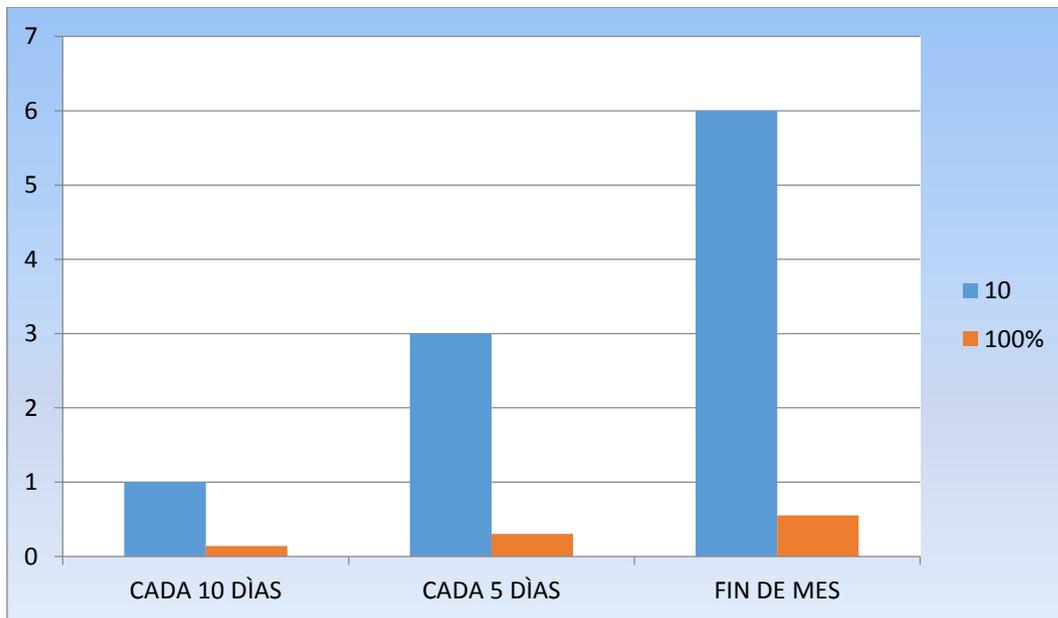
2. Cuál es el lapso establecido por la empresa para el pago de Proveedor y Contratista?

Cuadro 12. Tiempo establecido por Pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA 10 DÍAS	1	14.00%
CADA 5 DÍAS	3	30.50%
FIN DE MES	6	55.50%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla
Fuente: Propia

Figura 9. Tiempo establecido por Pagos



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #2: En esta pregunta se determinó que los Proveedores, Contratistas, y empleados de la empresa, no tienen conocimiento de una fecha establecida de pagos.

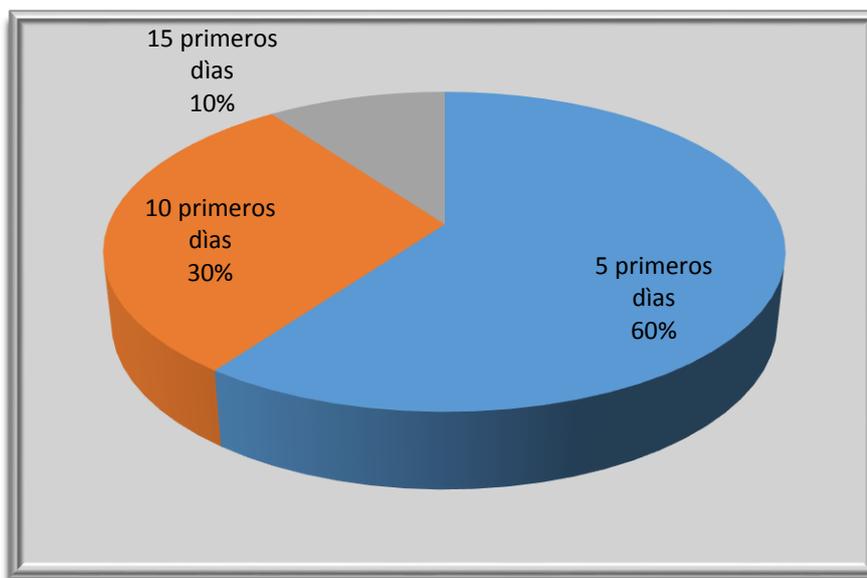
3. Conoce usted cual es el tiempo señalado por la empresa para la aceptación de facturas o documentos para el pago a Proveedores y Contratistas?

Cuadro 13. Recepción de Documentación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hasta los 5 primeros días de cada mes	6	60.00%
Hasta los 10 primeros días de cada mes	2	30.00%
Hasta los 15 primeros días de cada mes	2	10.00%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla
Fuente: Propia

Figura 10. Recepción de Documentación



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #3: En esta pregunta se estableció que los Proveedores, Contratistas, si conocen de la entrega de documentación o facturas requeridas para el proceso de pago que son los cinco primeros días de cada mes.

4. Usted conoce el registro de recepción de facturas y documentación por parte del área administrativa?

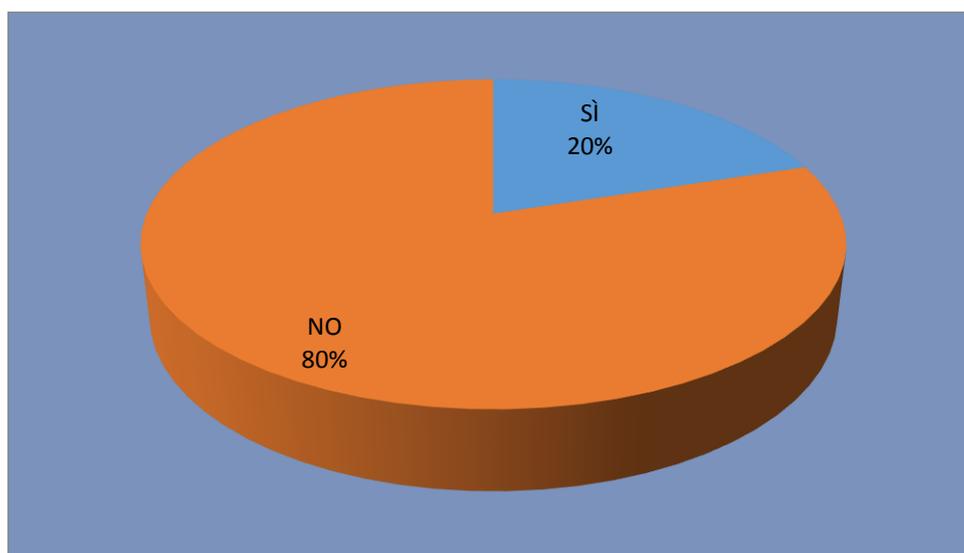
Cuadro 14. Registro de Documentación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÌ	7	20.00%
NO	3	80.00%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Figura 11. Registro de Documentación



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #4: De acuerdo a la pregunta mencionada se consultó a los Proveedores y Contratistas, si conocen el registro de documentación o facturas requeridas para la respectiva gestión por parte de la directiva de la empresa, el 80% revelaron que no conocen el proceso mencionado.

5. A nivel general como imagina el proceso de pago a proveedores de la empresa Summa Proyectos CA.

Cuadro 15. Proceso de Pagos

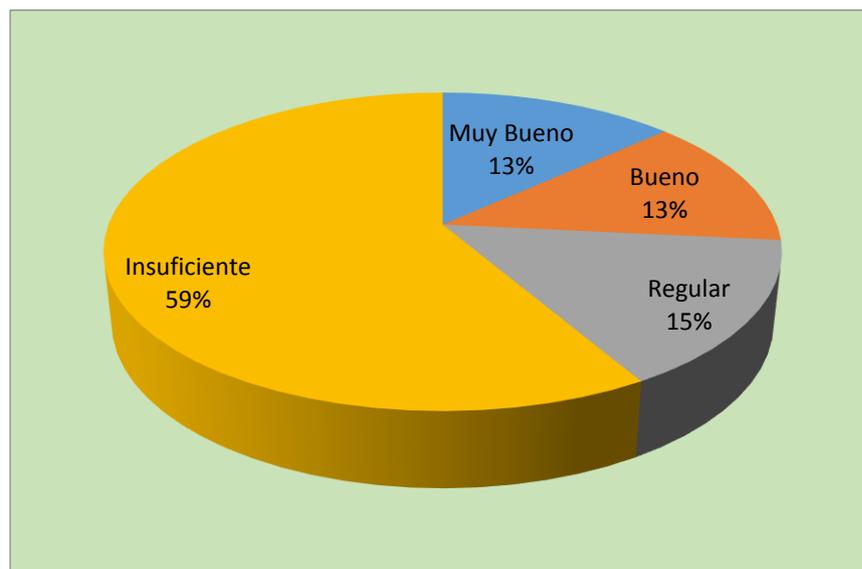
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	1	13.28%
Bueno	1	13.28%
Regular	2	15.00%
Insuficiente	6	58.44%

Total 10 100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Figura 12. Proceso de Pagos



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #5: Se consideró que el proceso de pago no es un promedio ascendiente.

6. Está usted de acuerdo en que se realicen capacitaciones al personal Administrativo sobre los procedimientos de pagos u otras actividades?

Cuadro 16. Capacitación al Personal

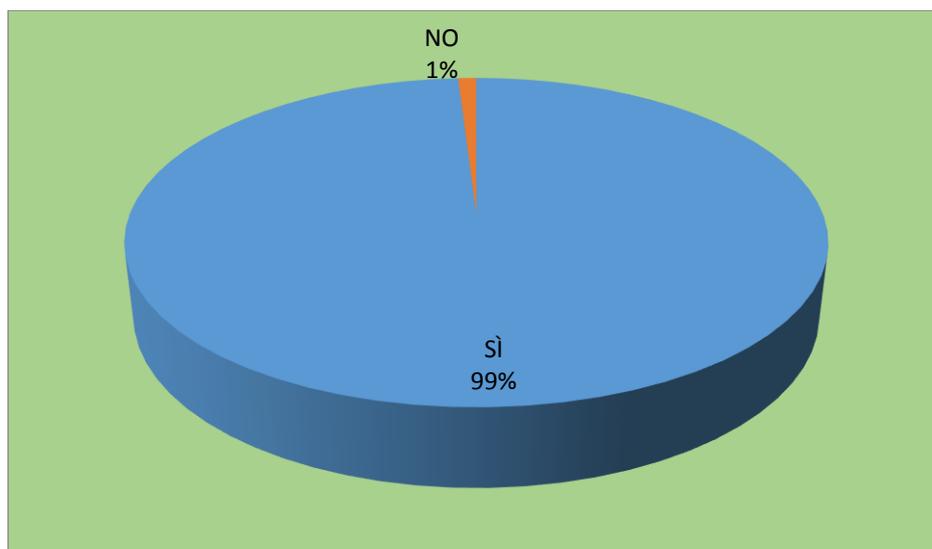
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sì	9	99.00%
NO	1	1.00%

Total 10 100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Figura 13. Capacitación al Personal



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #6: Más de la mitad de los colaboradores y proveedores consideran que se debe realizar capacitaciones al personal Administrativo y si el caso amerita al personal en general de la empresa.

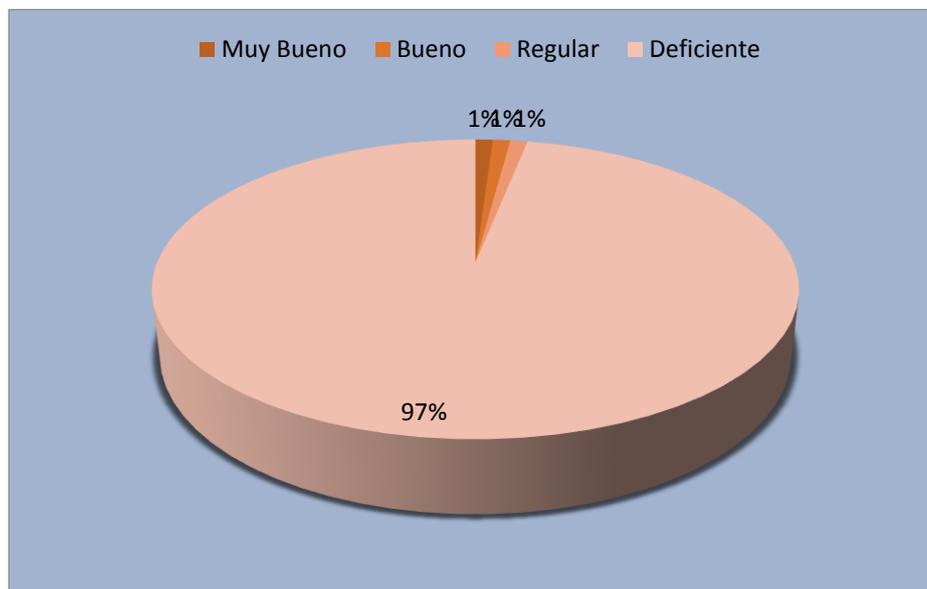
7. En expresiones generales como considera el proceso de pago a proveedores de la empresa?

Cuadro 17. Proceso de Pago a Proveedores

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	1	1.03%
Bueno	1	1.03%
Regular	1	1.03%
Deficiente	7	96.91%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla
Fuente: Propia

Figura 14. Proceso de Pago a Proveedores



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #7: Se insinúa que el 90% de los colaboradores consideran deficiente el proceso de pago.

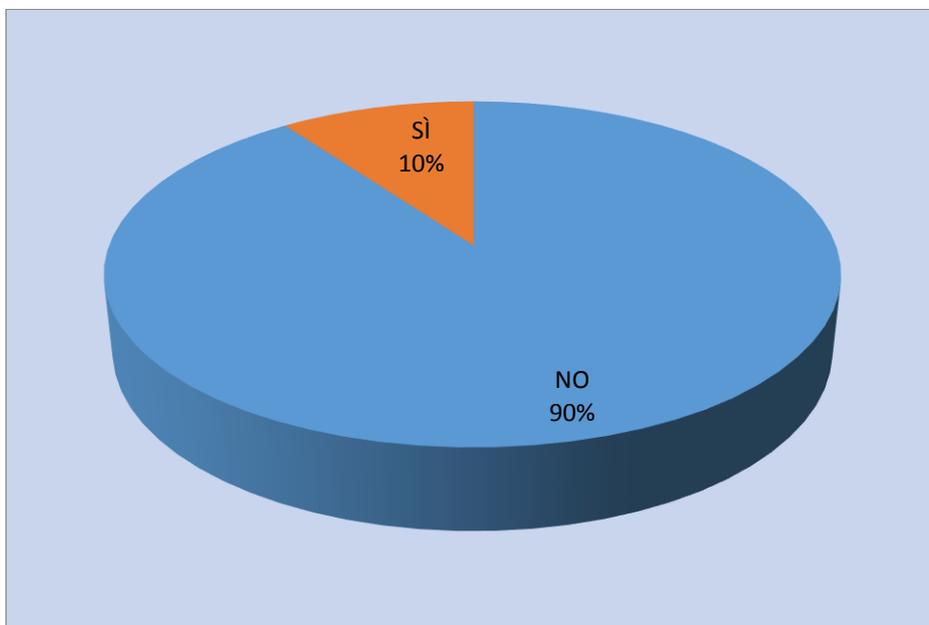
8. conoce usted cual es el tiempo en que se realizan los pago?

Cuadro 18. Fecha de Pago a Proveedores

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	8	90.00%
SÌ	2	10.00%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla
Fuente: Propia

Figura 15. Fecha de Pago a Proveedores



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #8: el 90% de los colaboradores desconocen la fecha tentativa de pago a Proveedores y Contratistas

9. Cuál es el tiempo intermedio que usted cree que se paga a proveedores?

Cuadro 19. Tiempo intermedio de Pago

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

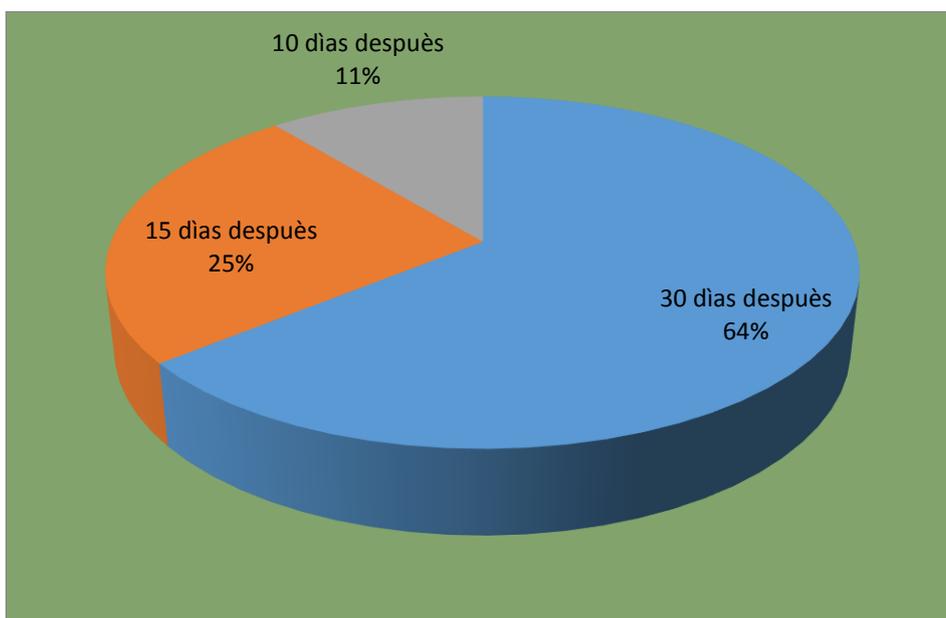
30 días después	10	100.00%
15 días después	0	0.00%
10 días después	0	0.00%

Total 10 100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente: Propia

Figura 16. Tiempo intermedio de Pago



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #9: La fecha que conocen es de 30 días después.

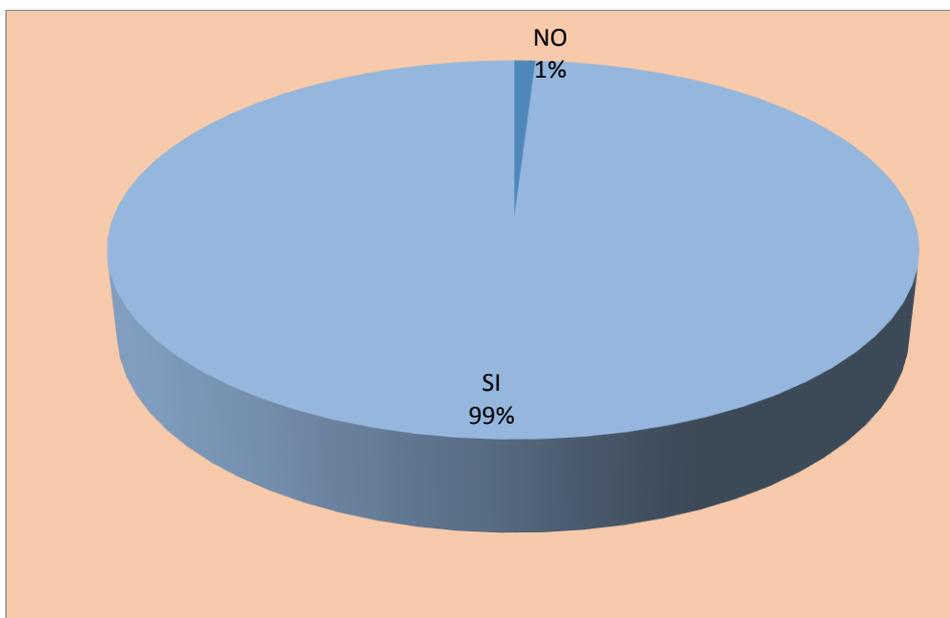
10. ¿Se le ha retenido el pago por algún error o pérdida de facturas o documentos?

Cuadro 20. Extravió de Facturas de Proveedores

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	0	0.00%
SÌ	10	100.00%
Total	10	100%

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla
Fuente: Propia

Figura 17. Extravió de Facturas de Proveedores



Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Fuente propia

Interpretación #10: Según los colaboradores y proveedores Si se les ha retenido por diferencias, por falta de liquidez o problemas internos de la empresa.

Resultados e interpretación de datos de la observación

- Lugar: Av. Narcisa de Jesús, Autopista
- Fecha: Desde el 01 de Junio al 12 de Agosto del 2017
- Hora: De 12:00 a 14:00

Se procedió a utilizar la Guía de Observación, dado que se utilizó la técnica mencionada por tal manera se exponen y detallan resultados a continuación:

En las encuestas realizadas los aspectos como la falta de un cronograma que permita el trabajo ordenado, falta de capacitación al personal, así como la falta de herramientas para realizar las gestiones de pagos, basados en una propuesta de estudio o trabajo estratégico que permita mejorar el seguimiento y control en cada una de las actividades que realiza el personal de la empresa Summa Proyectos CA.

Plan de mejoras

La elaboración de este proyecto ha permitido identificar la alta acumulación de atraso en pagos a Proveedores y Contratistas que genera el área administrativa de la empresa Summa Proyectos CA, la falta de un cronograma que permita dar seguimiento y control a la gestión del personal, además de optimizar recursos y tiempo para la ejecución de actividades; la falta de capacitación constante lo cual es importante para mejorar el desenvolvimiento del personal y la atención a nuestros Proveedores y Contratistas. Sin embargo la implementación de herramientas que permitan mejorar la eficiencia en el pago a Proveedores y Contratistas con lo cual se lograría mejorar la rentabilidad de la empresa.

Para Summa Proyectos CA. Es muy valioso mejorar este proceso dentro de la directiva empresarial ya que le permitiría tener un progreso en el desempeño y compromiso de los colaboradores, haciendo que la empresa tenga buenos resultados a nivel del mercado global

Cuadro 21.

PLAN DE MEJROA EN EL ATRASO DE PASOS A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE LA EMPRESA SUMMA PROYECTOS C.A

META: IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL, ADMINISTRACION - FINANCIERO

¿QUÉ?	¿PORQUÉ?	¿QUIÉN?	¿Cómo?	¿Cuándo	¿DONDÉ?	¿COSTO S?
REALIZAR CRONOGRAMAS QUE PERMITAN DAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.	DAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN DEL PERSONAL, ADEMAS DE OPTIMIZAR RECURSOS Y TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	GERENTE GENERAL ADMINISTRACIÓN - FINANCIERO CONTABILIDAD PROVEEDORE CONTRATISTAS	ESTABLECER REUNIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS PARA AGILITAR LOS SOBREGIROS QUE PUEDAN CUBRIR LOS ATRASOS DE PAGOS A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	SEPTIEMBRE 2018	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	\$ 28,000.00
	REALIZAR MANTENIMIENTO Y		LAS FATURAS QUE SE RECIBE SERAN DEVUELTAS			

<p>IMPLENTAR HERRAMIENTAS DE SISTEMA QUE PERMITAN LA EFICIENCIA EN EL PROCESO DE PAGOS</p>	<p>ACTUALIZACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNOLOGICAS QUE SE UTILIZA PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y/O PAGOS, EQUIPOS, SISTEMAS INFORMATIVOS, SERVICIOS TELÉFONICOS ETC)</p>		<p>INMEDIATAMENTE POR SUS RESPECTIVOS DEPARTAMENTOS POR ECONTRARSE CON ERRORES EN EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS</p>			
<p>REALIZAR UNA PROPUESTA DE ESTUDIO PARA EVITAR LA ALTA ACUMULACION DE ATRASOS EN PAGOS A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</p>	<p>DAR SEGUIMIENTO A LAS LÍNEAS DE CRÉDITO QUE NOS OTORGAN LAS ENTIDADES BANCARIAS</p>		<p>REALIZAR ACTIVIDADES DE CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES CON LOS DIRECTIVOS PARA REDUCIR QUEJAS CON NUESTRO CLIENTE, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</p>			<p>\$ 36,000.00</p>
<p>TOTAL</p>						<p>34.000.00</p>

Elaborado por: Merino Villalva Venus Priscilla

Objetivo Plan de Mejora

- Es fundamental que se realicen capacitaciones al personal de la empresa Summa Proyectos ca.
- Se sugiere que los departamentos encargados de recibir las facturas verifiquen que tengan todos los soportes necesarios para el ingreso previo al departamento Administrativo.
- Actualizar y mejorar las herramientas del sistema de pago, como es el caso del sistema PanaceaSoft, que fue instalado recientemente para mejorar el proceso de pago, sin embargo el sistema no fluye exitosamente.
- Llevar un control o cronograma de cancelación de pagos por los sobregiros de dinero que nos otorgan las entidades bancarias para poder cubrir el atraso de los pagos a Proveedores y Contratistas
- Para esta investigación realizada en la empresa Summa Proyectos ca se debe hacer un seguimiento de las actividades ejecutadas que se realiza en el área administrativa donde se origina la incidencia de la alta acumulación de atraso en pagos a Proveedores y Contratistas.

Conclusión

- Después de haber realizado los capítulos de este proyecto de investigación, estamos conscientes que Summa Proyectos CA requiere de una propuesta de estudio para la mejora en atrasos de pagos a Proveedores y Contratistas, e incluso a los colaboradores de las diferentes áreas en las cuales el atraso de pagos interfiere al pago de sus quincenas, por lo que es necesario implementar herramientas, actividades que puedan ayudar a la mejora de las actividades de la empresa.
- Se requiere la capacitación del personal que brinde una buena atención a nuestros Proveedores y Contratistas, brindándoles un ambiente de confianza, donde se establezca las buenas relaciones comerciales
- Establecer cada una de las actividades que conforman al proceso de pago de proveedores.
- Se ofrece el seguimiento de actividades que nos faciliten el desarrollo de las mismas siempre que esté relacionado los pagos a Proveedores de Summa Proyectos CA

Recomendaciones

- Se debe considerar los siguientes puntos para el presente estudio de investigación realizado a la empresa Summa Proyectos ca, en la ciudad de Guayaquil
- Se debe realizar el proceso de optimización de funciones varias con otras áreas, y hacer que la comunicación directa sea entre el proveedor y el área administrativa
- Componer cada actividad concretadas como el dócil de procedimiento obtenido.
- Implementación de un Plan de Mejoras para beneficio de la empresa en el área administrativa financiera.
- Mantener comunicación clara y precisa con las demás áreas que son la conexión directa con el Proveedor y Contratista.
- Se recomienda no sobrepasar las líneas de créditos que nos otorgan las entidades bancarias debido a que los intereses son altos, por cada día de atraso.

Bibliografía

Evaluación del problema, obtenido de: <http://normasapa.net/como-evaluar-planteamiento-problema-investigacion/>

Glosario de Contabilidad, obtenido de: <https://debitoor.es/glosario/definicion-proveedor>

Conceptos básicos de Metodología de la investigación, obtenidos de: <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.html>

Administración genera, obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos92/administracion-general/administracion-general.shtml>

Aquiles, V (2004. Pág. 10) Libro administración del bachiller, obtenido de https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wp-content/material/compendios/cuarto/admin_gral.pdf

Flynn y Pessoa Prevención y gestión de los atrasos en el pago de los gastos públicos (2014)

De León, D CEPYMES, obtenido de <https://cepymenews.es/empresas-europeas-paga-facturas-retraso/>

Choéz, K (2017) Estudio del proceso de pagos a Proveedores de la empresa Exportadora Aurífera Expansa S.A

Rodríguez, M (2017) Procedimiento de control interno para mejorar la eficiencia en el pago a Proveedores de la empresa Telepizza Ecuador

Creación de pagos de proveedor mediante una propuesta de pago, obtenido de <https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/unified-operations/financials/accounts-payable/create-vendor-payments-payment-proposal>

Definición área Administrativa, obtenido de, <https://admon3cm4.blogcindario.com/2009/11/00031-area-administrativa.html>

Diagrama de Flujos, obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Superintendencia de Compañías, obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Variables significado, obtenido de <https://definicion.de/variable/>

Niño, V. (2011) Libro: Como se entiende la investigación- que comprende el proceso de investigación- como se le da forma al proyecto de investigación- como ejecuta el proyecto- como se ejecuta el proyecto- la investigación en el aula

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) (Hernández, Fernández, batista - 4ta metodología de la investigación) obtenido de: <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>

Wigodski, J (2010) Población y Muestra, obtenido de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Definición de Población Finita, obtenido de: <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>

Definición de Población Infinita, obtenido de: <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>

Métodos y técnicas de la Investigación, obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Jaume Ramonet (2004-2013) Análisis y Diseño de Procesos Empresariales – Teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de Flujo

Teresa García y Milagros Cano (1999-2000) El Foda, técnica para análisis del problema en el contexto de la planeación en las organizaciones.

Pedro José Salinas,(Pág. 8) Investigación Científica concepto, obtenido de del libro: http://botica.com.ve/PDF/metodologia_investigacion.pdf

Víctor Valenzuela Castillo (2017, pág. 1), Investigación Exploratoria concepto, obtenido del libro de: <https://es.scribd.com/document/314872504/Diseno-de-la-Investigacion-Exploratoria-docx>

B. Van Dalen y William J. Meyer.(2006). La investigación descriptiva concepto, obtenido de: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

Pablo Cazau (2006, pág. 28) obtenido del libro Introducción a la investigación en Ciencias sociales Tercera Edición, Buenos Aires, Investigación Explicativa.

Benguría Sara (2010, pág. 4) obtenido del libro Métodos de investigación en educación especial

Daniel Behar (2008, pág. 21) obtenido del libro Metodología de la Investigación

Creación de pagos de proveedor mediante una propuesta de pago, obtenido de: <https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/unified-operations/financials/accounts-payable/create-vendor-payments-payment-proposal>

Javier Cruz (2013) Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

La organización de la empresa, emprende pyme obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/la-organizacion-de-la-empresa>

Elibeth Cabrera (2003) Control como función de Una Empresa, obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>

Katherine Gutiérrez, Características de la administración, obtenido por http://www.academia.edu/6205789/Caracteristicas_de_la_administracion

Henry Fayol (1987, pág. 10) obtenido del libro: Administración industrial y general

Jorge Halperin (2012) La entrevista periodística, obtenido de: <https://www.megustaleer.com.ar/libros/la-entrevista-periodistica/MAR-010615/fragmento>

Tomás García (2003, pág. 2) obtenido del Libro: El cuestionario como instrumento de investigación o evaluación.

ANEXOS

Anexo 1

Reseña

Cuando el Ing. Luis Córdova Astudillo fundó Summa Proyectos C.A. en 2008, tenía un sueño:

Crear una importante compañía constructora que no solo ofrezca un mayor valor agregado para sus clientes, sino que también se convierta en una de las compañías más integra, profesionales y sólidas de la industria.

A través de los años, Summa Proyectos se ha encaminado hacia una actividad integral, especializándose en la implementación de desarrollo de proyectos de viviendas, obras de infraestructura y ejecución de proyectos urbanísticos y comerciales.

Misión

Somos una empresa guayaquileña fundada en 1994, dedicada a la construcción y desarrollo de proyectos inmobiliarios que crean valor satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, con pasión y excelencia.

Nos distinguimos por ser visionarios, innovadores y comprometidos con la calidad del producto; cimentados en principios éticos y morales, apoyados en nuestro valioso talento humano.

Visión

Ser reconocida por calidad y cumplimiento, como una de las empresas constructoras más confiables y sólidas del país.

Anexo 2

Obras Realizadas



Obra – Colegio Muñequitos de Colores



Obra – Urb. Triana



Obra – Urb. La Romareda



Villa La Riada - Vista Exterior

Obra – Villa La Riada - Romareda



Obra – Condominio La Romareda



Obra – Urb. Plaza Madeira

Anexo 3

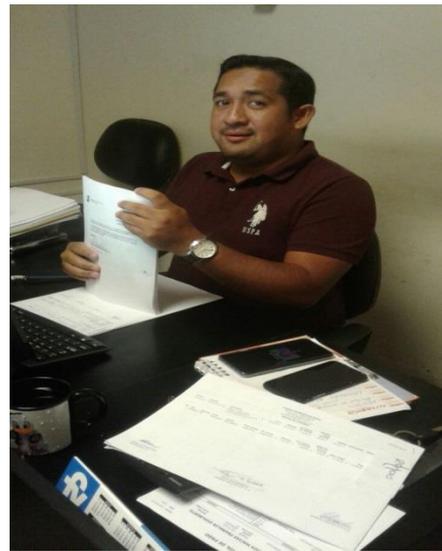
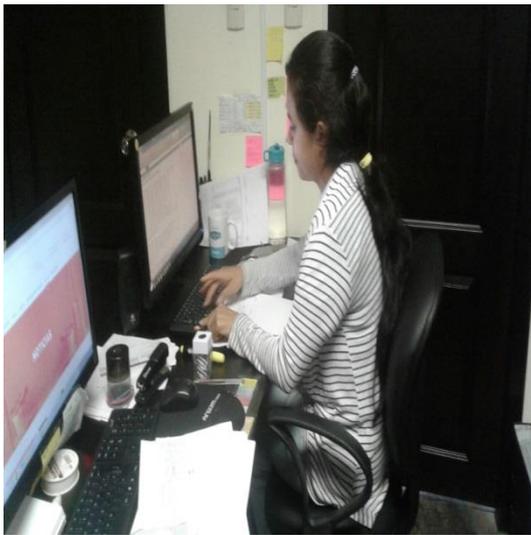
Obras en construcción:



Villa Danubio

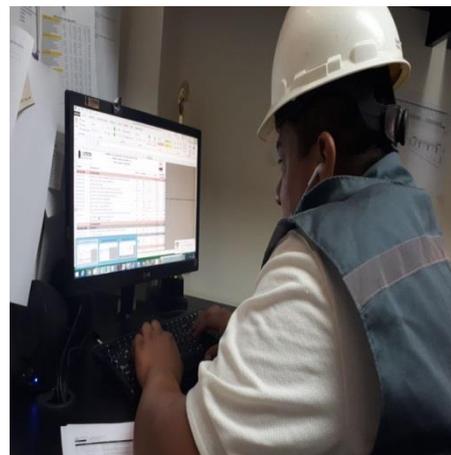
Villa Zaire

Anexo 4
Oficina Técnica Summa Proyectos C.A



Dpto. Administrativo – Financiero

Dpto. Contable



Dpto. Compras

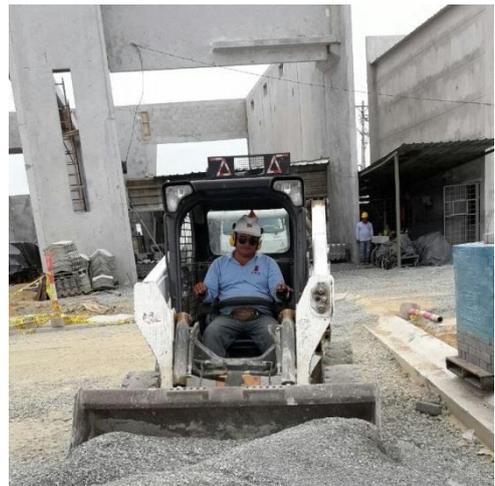
Dpto. Técnico

Anexo 5

Maquinarias de trabajo



Operador de la Retroexcavadora



Operador de la Mini cargadora

Anexo 6

Trabajos en proyecto





Centro Comercial
Romería Plaza

Centro Ejecutivo Nexus

CUESTIONARIO

1. Conoce usted como es el proceso de pago por el área administrativa a proveedores y contratistas?

SI ()

NO ()

2.Cuál es el lapso establecido por la empresa para el pago de Proveedor y Contratista?

CADA 10 DÍAS ()

CADA 5 DÍAS ()

FIN DE MES ()

3. Conoce usted cual es el tiempo señalado por la empresa para la aceptación de facturas o documentos para el pago a Proveedores y Contratistas?

Hasta los 5 primeros días de cada mes ()

Hasta los 10 primeros días de cada mes ()

Hasta los 15 primeros días de cada mes ()

4. Usted conoce el registro de recepción de facturas y documentación por parte del área administrativa?

SI ()

NO ()

5. A nivel general como imagina el proceso de pago a proveedores de la empresa Summa Proyectos CA

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Insuficiente ()

6. Está usted de acuerdo en que se realicen capacitaciones al personal Administrativo sobre los procedimientos de pagos u otras actividades?

SI ()

NO ()

7. En expresiones generales como considera el proceso de pago a proveedores de la empresa?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Deficiente ()

8. conoce usted cual es el tiempo en que se realizan los pago?

SI ()

NO ()

9.Cuál es el tiempo intermedio que usted cree que se paga a proveedores?

30 días después ()

15 días después ()

10 días después ()

10. ¿Se le ha retenido el pago por algún error o extraviacion de facturas o documentos?

SI ()

NO ()

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICÓ:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: **"Propuesta de Estudio en el Atraso de Pagos de Proveedores y Contratista en el Área Administrativa de "Summa Proyectos C.A" y problema de investigación: ¿Alta acumulación de atraso en los pagos de Proveedores y Contratistas genera conflicto en el área administrativa de la empresa Summa Proyectos C.A?, ubicado en el Cantón Guayaquil, de la parroquia Pascuales, en el periodo 2017 - 2018.**

Presentado por Merino Villalva Venus Priscilla como requisito previo para optar por el título de:

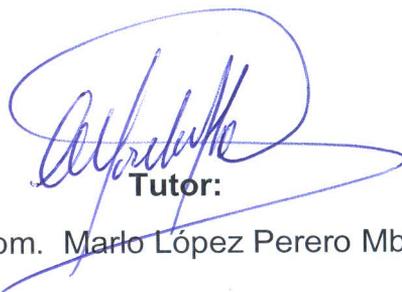
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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



Egresada:

Merino Villalva Venus Priscilla



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

actura: 001-004-000065969



20180901008D04366



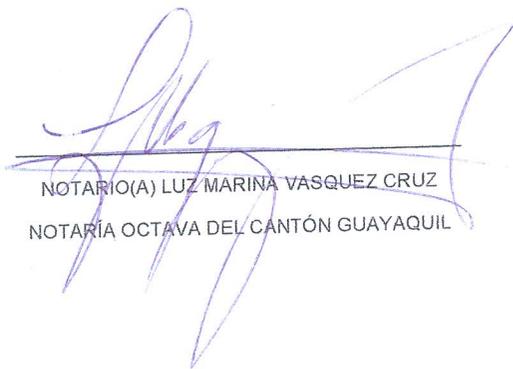
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901008D04366

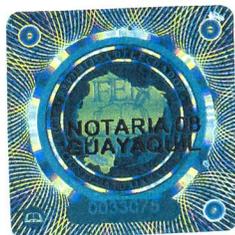
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) VENUS PRISCILLA MERINO VILLALVA portador(a) de CÉDULA 0930820675 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) firma(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 los públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de la 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, cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 16 DE AGOSTO DE 2018, (13:54).

Priscilla M.



PRISCILLA MERINO VILLALVA
C: 0930820675


NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, Merino Villalva Venus Priscilla en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de estudio en el atraso de pagos a Proveedores y Contratistas en el área administrativa de Summa Proyectos CA. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Merino Villalva Venus Priscilla

Nombre y Apellidos del Autor

Priscilla M.

Firma

No. de cedula: 0930820675

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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Priscilla M.

Número único de identificación: 0930820675

Nombres del ciudadano: MERINO VILLALVA VENUS PRISCILLA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: ROSERO ANDRADE VICTOR VICENTE

Fecha de Matrimonio: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Nombres del padre: MERINO JARAMILLO GERARDO FILABAB

Nombres de la madre: VILLALVA MERA VENUS CECILIA

Fecha de expedición: 25 DE ABRIL DE 2016

Información certificada a la fecha: 16 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: IRANIÁ ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Identificación del certificado: 183-146-92963



183-146-92963

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Nº. 093082067-5

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
MERINO VILLALVA VENUS PRISCILLA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO 1990-09-11
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL CASADO
VICTOR VICENTE
ROSERO ANDRADE



IGM 16 03 444 03

INSTRUCCIÓN SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

V3333V1222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MERINO JARAMILLO GERARDO FILABAB

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
VILLALVA MERA VENUS CECILIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2016-04-25

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-04-25



00107184

[Signature]

Priscilla M.

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



014
JUNTA No.

014 - 386
NUMERO

0930820675
CÉDULA

MERINO VILLALVA VENUS PRISCILLA
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
TARQUI PARROQUIA
CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 6



REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM.MJ

CERTIFICACION DE ACEPTACION 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 por el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACION DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wais Alberto Alzatep

Nombres y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT



Wais Alberto Alzatep

Firma